



# **Politique de traitement des plaintes**

**Adoptée par le Conseil d'Administration le 11 septembre 2014**

**Modifications adoptées par le CA le 22 février 2017**

## Table des matières

<b>Procédure de traitement des plaintes</b> .....	3
1. Principes directeurs du traitement des plaintes .....	3
2. Personnes désignées pour recevoir les plaintes .....	3
3. Traitement des plaintes .....	4
3.1 Réception de la plainte .....	4
3.2 Examen et traitement de la plainte.....	4
3.3 Communication du résultat de l'examen de la plainte.....	5
4. Suivi de contrôle .....	5
5. Rapport du traitement des plaintes.....	6
6. Conservation des dossiers .....	6
Conseils pratiques à l'intention de la personne désignée pour recevoir et traiter les plaintes .....	7
ANNEXE A – Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte .....	8

## **Procédure de traitement des plaintes**

Le Règlement prévoit que le titulaire d'un permis de Centre de la Petite Enfance doit se doter d'une procédure de traitement des plaintes et qu'il doit transmettre cette procédure au personnel du CPE de l'Île des Sœurs. De plus, dans le but d'aider les utilisateurs des services à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le Centre de la Petite Enfance diffuse sa procédure de traitement de plaintes aux parents.

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE de l'Île des Sœurs veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

### **1. Principes directeurs du traitement des plaintes**

Le Centre de la Petite Enfance de l'Île des Sœurs doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel du CPE ou toute personne agissant pour le CPE de l'Île des Sœurs.

Toute personne peut porter plainte au CPE de l'Île des Sœurs pour dénoncer un fait ou une situation prévalant au CPE qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la « Loi sur les centres à la petite enfance et autres services de garde à l'enfance » ou au « Règlement sur les centres de la petite enfance » ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

Toute personne peut porter plainte au CPE de l'Île des Sœurs lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant pour le CPE de l'Île des Sœurs manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi ou le Règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au Ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le Centre de la Petite Enfance de l'Île des Sœurs manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la « Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance ».

### **2. Personnes désignées pour recevoir les plaintes**

Le CPE de l'Île des Sœurs assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, la directrice générale et la directrice adjointe sont les personnes désignées pour recevoir et traiter les plaintes en lien avec le Centre. Les plaintes en lien avec la directrice adjointe seront reçues et traitées par la directrice générale. Celles reliées à la directrice générale seront adressées au président du conseil d'administration. Si la plainte nécessite une enquête, le conseil d'administration en sera avisé et désignera une ressource externe neutre pour le traitement et l'enquête de la plainte.

### **3. Traitement des plaintes**

La directrice générale ou la directrice adjointe traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. Elle permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

#### **3.1 Réception de la plainte**

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte (directrice générale ou la directrice adjointe), tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la directrice générale ou la directrice adjointe ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (annexe A) pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la directrice générale ou la directrice adjointe expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et adresse.

Si la directrice générale et la directrice adjointe sont absentes pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- ✚ communiquer avec les personnes désignées à un autre moment dans la journée;
- ✚ prendre en note ses coordonnées pour que les personnes désignées puissent communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter.

#### **3.2 Examen et traitement de la plainte**

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la directrice générale ou la directrice adjointe doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la directrice générale ou la gestionnaire de l'établissement note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant la direction doit immédiatement signaler la plainte au directeur de la protection de la jeunesse ainsi qu'auprès du ministère de la Famille conformément au processus de signalement décrit dans l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique, publiée par gouvernement du Québec.

La direction collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du Centre de la Petite Enfance, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

Advenant l'insatisfaction du plaignant face aux résultats du traitement de la plainte, celui-ci peut transmettre sa plainte au conseil d'administration du CPE. Le conseil d'administration doit statuer sur le bien-fondé de la plainte et le suivi qui lui a été consacré. Elle avise également le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel éducateur, mais ne constitue pas un manquement à la Loi ou au Règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent ou celui-ci, le plaignant est alors invité à régler l'objet de la plainte avec la responsable concernée. La directrice générale ou la gestionnaire de l'établissement peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.

Si après enquête la plainte est retenue, la directrice générale ou la gestionnaire de l'établissement dresse un rapport écrit qu'elle fait parvenir à la personne concernée et, selon la situation et les recommandations, elle doit, selon le cas ;

- ✚ communiquer avec celle-ci afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir ;
- ✚ s'il y a lieu, saisir le conseil d'administration qui prendra la décision lorsqu'il y a possibilité d'enclencher la procédure de suspension ou de mise à pied.

Afin de constater la situation, la directrice générale et la gestionnaire de l'établissement peuvent avoir un deuxième entretien avec le plaignant ou avoir une autre rencontre avec la personne visée par la plainte.

### **3.3 Communication du résultat de l'examen de la plainte**

La directrice doit informer le plaignant des résultats généraux du traitement de la plainte téléphone ou lors d'une rencontre. Elle doit l'informer de la façon dont sa plainte a été traitée et des raisons qui justifient le résultat de l'examen.

Une communication écrite est envoyée au plaignant si ce dernier en fait la demande.

## **4. Suivi de contrôle**

Le directrice générale ou la gestionnaire de l'établissement doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. À cette fin, elle procède à une ou plusieurs interventions de contrôle auprès d'un membre du personnel ou de la personne concernée si nécessaire, dépendant de la nature de l'infraction constatée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice générale ou la gestionnaire de l'établissement, produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi

## **5. Rapport du traitement des plaintes**

La directrice générale ou la gestionnaire de l'installation informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE de l'Île des Sœurs et de leur nature et de leur traitement.

## **6. Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE de l'Île des Sœurs ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef aux bureaux administratifs concernés du CPE de l'Île des Sœurs. Seuls la directrice générale, la gestionnaire de l'installation et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

## **Conseils pratiques à l'intention de la personne désignée pour recevoir et traiter les plaintes**

Il n'y a pas de plainte négligeable et il n'y a pas une seule et unique façon de porter plainte. La personne désignée qui reçoit les plaintes doit aiguïser sa perception et son jugement pour tenter de cerner les intentions de son interlocuteur.

Certaines personnes vont s'adresser au CPE en demandant des informations générales sur certains aspects des services de garde. D'autres, vont d'emblée formuler une plainte sur toute question qui ne les satisfait pas.

Par exemple, si au cours de la conversation la personne qui reçoit l'appel perçoit que la personne ne recherche pas seulement des renseignements de type factuel, mais qu'elle semble faire référence à une situation ou un événement précis, elle peut lui demander : "Est-ce qu'il y a quelque chose qui s'est produit que vous aimeriez porter à notre attention ?".

Si l'interlocuteur raconte un événement ou une situation qui est de la nature d'une plainte, la personne qui reçoit l'appel enregistre la plainte et en informe la personne désignée.

Souvent les parents hésitent à porter plainte, car ils craignent des représailles pour leur enfant de la part de l'éducatrice. C'est à la personne désignée de les rassurer en leur expliquant que le nom du plaignant ne sera pas divulgué et que le CPE, par son mandat doit s'assurer du bien être de chaque enfant.

Les constatations que devra faire le CPE à la suite d'une plainte peuvent prendre diverses formes en fonction de la nature de la plainte. Par exemple, si un parent se plaint que l'éducatrice a utilisé un châtime corporel à l'endroit de son enfant, il est évident que la plainte ne peut demeurer sous le couvert de l'anonymat, puisque la personne désignée pour traiter la plainte peut ne pas avoir elle-même constaté la situation. Elle devra alors obtenir les explications de l'éducatrice sur les faits reprochés.

Il ne faut pas oublier qu'une plainte formulée ne constitue pas en soi une preuve établissant un manquement ou une infraction que l'on peut reprocher à l'éducatrice. Le Centre de la Petite Enfance a la responsabilité de vérifier le bien-fondé de la plainte et de recueillir elle-même des preuves pour pouvoir intervenir par la suite.

## ANNEXE A – Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte

### FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI D'UNE PLAINTE

#### 1. Identification

Date de la plainte : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

Plainte reçue par : \_\_\_\_\_

Nom de la personne qui porte plainte : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Nom de la personne concernée par la plainte : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

#### 2. Description de la plainte

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 3. Décision concernant la recevabilité de la plainte

Plainte acheminée à : \_\_\_\_\_

Plainte non retenue :

Plainte retenue :

Raisons :

---

---

---

---

---

**4. Vérification du bien-fondé de la plainte**

- Observation à l'improviste
- rencontre pour vérification avec la personne visée par la plainte
- prise de renseignements supplémentaires auprès du plaignant
- enquête sera faite s'il y a lieu

**Constatations :**

---

---

---

---

- Plainte non fondée :
- Insuffisance de preuves :
- Plainte fondée :

**5. Moyens pris pour corriger la situation**

- observation
- rencontre avec la personne visée par la plainte
- rapport écrit à la personne visée par la plainte versé au dossier
- plan de redressement mis sur pied
- soumission au C.A.
- Autres :

---

---

**6. Suivi effectué**

---

---

---

---

**7. Transmission au conseil d'administration**

Date : \_\_\_\_\_

Décision : \_\_\_\_\_

---

---

---

**8. Fermeture du dossier**

Date : \_\_\_\_\_

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte : \_\_\_\_\_