



## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### 1. Dispositions générales

Le Centre de la petite enfance (CPE) Chez-nous chez-vous se dote d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet aux parents utilisateurs de ses services ainsi qu'au personnel.

La procédure de traitement des plaintes privilégie la recherche d'un règlement concilié entre les parties impliquées afin de mieux répondre aux besoins des enfants et de favoriser la satisfaction des parents à l'égard de la qualité des services offerts.

#### 1.1 Principes de traitement d'une plainte

Les principes suivants sont mis de l'avant dans le traitement des plaintes.

- La formulation d'une plainte constitue une occasion d'améliorer la qualité des services offerts par le CPE.
- L'équipe du CPE est tenue de prêter assistance à une personne qui est insatisfaite des services reçus en l'informant de son droit de formuler une plainte et en lui transmettant les coordonnées de la personne désignée pour recevoir sa plainte.
- Toute plainte est traitée avec diligence et respect envers toutes les parties concernées.
- Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens et des délais qui seront pris pour la traiter.
- La personne plaignante est informée de l'évolution de son dossier et des conclusions de l'examen de la plainte.

Une plainte faite au CPE ne peut être traitée en même temps par le ministère.

#### 1.2 Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction dont l'objet est relié à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur. Une plainte en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* de laquelle découle la Politique sur la gestion, la protection et la confidentialité des renseignements personnels adoptée par le CPE est déposée en suivant la même procédure.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants : accessibilité, continuité des services, fonctionnement administratif, personnel du CPE ou en relation avec le CPE, santé et sécurité des enfants, protection des renseignements personnels.

### **1.3 Personnes désignées pour recevoir les plaintes**

Le CPE mandate la direction générale pour recevoir les plaintes. Les plaintes visant la direction générale ou un membre du conseil d'administration sont déposées à la présidence du conseil d'administration ou à la vice-présidence du conseil d'administration lorsque la plainte vise la présidence. La personne qui reçoit la plainte devient la personne responsable du dossier.

Lorsque la plainte concerne la direction générale, elle est traitée par un comité de trois membres du conseil d'administration à l'exclusion des membres employés. La même procédure s'applique si la plainte concerne un membre du conseil d'administration. Selon la gravité ou la complexité du cas, la direction générale ou le conseil d'administration peut décider de confier le traitement d'une plainte à un consultant extérieur.

### **1.4 Délai pour l'examen d'une plainte**

La personne responsable du dossier doit fournir à la personne plaignante le résultat de l'examen dans les **30 jours ouvrables** suivant la date de réception de la plainte.

Nonobstant ce délai de 30 jours, le processus d'examen doit permettre le traitement diligent des plaintes ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes ou prioritaires.

### **1.5 Divulgence de l'identité de la personne plaignante**

S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne plaignante, cette personne doit signer un formulaire de consentement (Annexe 1). Dans certains cas, un refus de sa part peut rendre impossible l'examen de la plainte ou la poursuite de cet examen.

## **2 Procédure de traitement d'une plainte relative à la qualité des services**

### **2.1 Réception et enregistrement d'une plainte**

La personne désignée pour recevoir une plainte doit aider la personne plaignante à formuler clairement ses insatisfactions et ses attentes qui sont consignées dans le formulaire d'enregistrement d'une plainte (Annexe 2). Un accusé de réception incluant les étapes de traitement de la plainte est remis à la personne plaignante par la personne responsable du dossier (Annexe 3).

Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE, la personne responsable du dossier enregistre la plainte mais dirige la personne plaignante vers le ministère ou l'organisme approprié pour la traiter.

### **2.2 Plainte urgente**

Au moment de la réception de la plainte, il est nécessaire d'en évaluer l'urgence, soit toute situation qui peut compromettre la santé, la sécurité ou le développement des enfants et qui exige une intervention immédiate ou dans les 24 heures.

Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la personne responsable du dossier procède immédiatement à l'examen de la plainte et au retrait de l'employée si cela est requis. Si la plainte mène à un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), la suite de l'enquête lui appartient. S'il y a lieu, une plainte retenue par celle-ci entraîne automatiquement et immédiatement une suspension de l'employée concernée.

### **2.3 Analyse préliminaire de la plainte**

L'analyse préliminaire de la plainte consiste à s'assurer que celle-ci peut être retenue pour examen. Une plainte n'est pas retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants.

- La personne plaignante est dirigée vers une autre instance compétente.
- La plainte est refusée ou son examen est interrompu parce que :
  - le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long ;
  - la plainte est farfelue, vexatoire ou de mauvaise foi ;
  - la personne plaignante abandonne sa plainte ;
  - la personne plaignante refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen de sa plainte.

Si la plainte n'est pas retenue pour examen, la personne responsable du dossier en fait connaître les raisons à la personne plaignante par écrit.

### **2.4 Examen de la plainte**

L'examen de la plainte implique la mise à jour de l'information et le choix de mesures à prendre afin d'assurer un règlement efficace.

De façon générale, il est recommandé de procéder comme suit.

- Consulter l'historique des plaintes portant sur le même sujet.
- Recueillir les versions des parties impliquées dans le litige ou des témoins.

Le règlement de la plainte doit être évalué à l'aide de différents critères comme le cadre législatif et réglementaire en vigueur, les particularités propres aux enfants et parents concernés, les règles habituelles qui régissent le CPE.

Si le règlement nécessite des mesures correctives, la personne responsable du dossier doit les énumérer, préciser un échéancier et identifier la personne qui doit en assurer l'encadrement et le suivi.

Le rapport d'examen de la plainte inclut :

- Un résumé de chacune des rencontres avec les personnes concernées ou les témoins des événements ayant suscité la plainte.
- Les mesures correctives retenues s'il y a lieu.

## 2.5 Communication du résultat de l'examen de la plainte

La personne responsable du dossier communique le résultat de son examen par écrit à la personne plaignante. Elle l'informe de la façon dont sa plainte a été traitée et des raisons qui justifient le résultat de l'examen.

## 2.6 Plainte au ministère ou à la Commission d'accès à l'information

Cependant, si la personne plaignante est insatisfaite du résultat de l'examen de sa plainte, elle peut demander au ministère ou à la Commission d'accès à l'information d'examiner sa plainte. La personne responsable du dossier doit donner l'information pertinente à la personne plaignante.

## 3 Dossier de plainte

Tous les documents relatifs à l'examen et au règlement d'une plainte doivent être versés au dossier de plainte. Le contenu de ce dossier doit refléter le plus fidèlement possible le processus de traitement de la plainte.

Le dossier de plainte est confidentiel et sa conservation se fait selon les pratiques de confidentialité habituelles du CPE. La direction générale et les membres du conseil d'administration sauf les membres employés sont les seules personnes qui y ont accès.

Si une plainte fondée concerne un membre du personnel, les documents pertinents sont versés à son dossier.

Indice de mise à jour	Date de mise à jour	Objet de la mise à jour
1	2011-05-18	Adoption de la politique
2	2016-11-15	Mise à jour
3	2021-02	Révision linguistique
4	2023-03-30	Mise à jour
5	2023-09-06	Ajout de la protection des renseignements personnels

**Annexe 1 (si nécessaire)**

**Consentement de la divulgation de l'identité de la personne plaignante**

Le \_\_\_\_\_,

Je, \_\_\_\_\_, autorise la divulgation de mon identité afin de faciliter  
le traitement de ma plainte faite le \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne plaignante

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne responsable du dossier

**Annexe 2**  
**Enregistrement d'une plainte**

Numéro :
Date :
Nom de la personne plaignante (et de son enfant s'il y a lieu) :
Coordonnées de la personne plaignante (et de son enfant s'il y a lieu) :
Nom de la personne visée par la plainte (s'il y a lieu) :
Nom de l'installation concernée :
L'objet de la plainte :
Description des faits :
Urgent _____ Non urgent _____
Attentes de la personne plaignante :
Plainte recevable : _____ Plainte non recevable : _____
Motifs de non recevabilité :
Signature et titre de la personne responsable du dossier :

### Annexe 3

#### Accusé de réception d'une plainte

Date :

Nom de la personne plaignante :

Le **CPE Chez-nous chez-vous** confirme avoir reçu une plainte de votre part le \_\_\_\_\_ portant sur \_\_\_\_\_

La personne responsable de votre dossier est \_\_\_\_\_.

Vous pouvez la rejoindre au 514 \_\_\_\_\_.

Voici les étapes à venir dans ce dossier :

- Enregistrement de la plainte par la personne responsable du dossier ;
- Analyse préliminaire de la plainte afin de déterminer si elle est recevable ;

***Si la plainte est jugée recevable :***

- Examen de la plainte ;
- Rapport d'examen de la plainte ;
- Communication du résultat de l'examen de la plainte par la personne responsable du dossier.

***Si la plainte est jugée irrecevable :***

- Communication par écrit du résultat de l'analyse préliminaire de la plainte par la personne responsable du dossier ;
- Suivi des mesures correctives s'il y a lieu.
- Fermeture du dossier.

Le CPE s'engage à communiquer le résultat de l'examen de la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables à partir de la date de sa réception.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments les plus sincères.

\_\_\_\_\_  
Personne responsable du dossier