

*Centre de la petite enfance et Bureau coordonnateur
La Marelle des Bois-Francs*

Politique de traitement des plaintes

Adoptée par le conseil d'administration le
19 décembre 2017

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS DU CPE/BC LA MARELLE DES BOIS-FRANCS

INTRODUCTION

La politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs du CPE/BC La Marelle des Bois-Francs a pour objet d'établir les principes directeurs de la démarche de traitement d'une plainte. Elle définit de plus les notions de plaintes, de signalements et de constats et précise les fonctions et responsabilités des différents acteurs impliqués dans la démarche.

La présente politique s'appuie sur la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*¹ (LSGEE) et ses règlements ainsi que sur la préoccupation de la corporation d'offrir à sa clientèle des services de garde éducatifs de qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne. Elle s'appuie enfin sur des valeurs qui ont obtenu l'adhésion des membres du conseil d'administration, soit : la confidentialité, la collaboration, l'impartialité, la transparence, la responsabilisation, l'intégrité et le respect. La présente politique a été adoptée par le Conseil d'administration le :

PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits du plaignant et ceux des membres du personnel du CPE/BC ou de la personne visée.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- Tout membre du personnel du CPE/BC est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte ou signaler un événement.
- Toute plainte et tout signalement sont transmis sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.
- La personne qui dépose une plainte ou qui signale un événement est informée de la recevabilité de la plainte ou du signalement ainsi que de la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs du CPE/BC.
- Un accusé de réception est transmis par écrit à toute personne ayant déposé une plainte.
- Toute plainte ainsi que tout signalement et constat sont traités avec rigueur, diligence et impartialité.
- Tout plaignant reçoit une correspondance lui confirmant le traitement de sa

plainte et des recommandations portées au dossier de la personne visée.

- Une copie des conclusions motivées de l'examen de toute plainte, de tout signalement et de tout constat est transmise à la personne visée et déposée à son dossier.

DÉFINITION DES DIFFÉRENTES NOTIONS

Plainte

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant et portant sur la qualité des services de garde éducatifs que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert ou sur la qualité du service reçu ou requis d'un CPE/BC et les lois et règlements édictées par le Ministère de la famille.

Signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de déposer une plainte. L'information porte sur la qualité des services de garde éducatifs et les lois et règlements édictées par le Ministère de la famille.

Constat

Un constat est une situation pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs enfants (s) ou un agissement contraire aux normes en vigueur constaté par la personne responsable de l'examen des plaintes.

FONCTIONS

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est l'autorité ultime au regard du traitement des plaintes. Il est responsable de l'adoption de la politique et de la procédure de traitement des plaintes.

Ses fonctions sont les suivantes :

- Adopter la politique de traitement des plaintes ainsi que sa procédure;
- Mandater la direction générale à la révision périodique de la politique et de la procédure de traitement des plaintes et procéder à leur adoption;
- Définir ses orientations quant à la désignation d'un membre de son personnel à titre de responsable de l'examen des plaintes ou au recours à un agent externe à l'examen des plaintes;
- Procéder à l'étude des dossiers déposés par la direction générale et adopter, par résolution, les décisions concernant le suivi à être effectué. Cette fonction ne peut en aucun cas, être déléguée. Elle peut toutefois être assumée par un comité restreint du conseil d'administration;

- Traiter les plaintes visant la direction générale;

DIRECTION GÉNÉRALE

La direction générale doit assurer la pérennité de la politique et de la procédure de traitement des plaintes. Elle est responsable d'en assurer la promotion auprès de l'ensemble de son personnel ainsi qu'auprès des parents et des responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues. Elle doit de plus préparer les nouveaux membres du conseil d'administration à assumer leurs responsabilités à l'égard du traitement des plaintes.

La direction générale a l'obligation de véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et la procédure de traitement des plaintes. Elle est imputable de l'application de celles-ci.

Ses fonctions sont les suivantes :

- Soumettre au conseil d'administration pour adoption les projets de politique et de procédure de traitement des plaintes ainsi que les projets d'amendements, le cas échéant;
- Assurer l'application de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- Procéder à la désignation d'une personne responsable de l'examen des plaintes à l'interne ou mandater un agent externe au traitement des plaintes conformément aux orientations prises par le conseil d'administration à cet égard;
- Traiter les plaintes visant la personne responsable de l'examen des plaintes ainsi que celles visant un employé du CPE/ BC.
- Si jugé préférable que la direction générale s'abstienne de traiter une plainte, la personne occupant le siège de la présidence du conseil d'administration en est le substitut.
- Désigner parmi son personnel une personne en tant que substitut de la personne responsable de l'examen des plaintes.
- Informer la personne visée des décisions prises et des mesures prescrites.
- Présenter au conseil d'administration les conclusions motivées de l'examen de la plainte, un sommaire du dossier de la personne visée ainsi que les différentes démarches effectuées;
- S'assurer du suivi de ces décisions et, le cas échéant, du respect des engagements pris par la personne visée par la plainte. En rendre compte aux membres du conseil d'administration;

PERSONNE RESPONSABLE DES TRAITEMENTS DES PLAINTES

La personne responsable de l'examen des plaintes doit, en finalité, déterminer le bien-fondé de la plainte, objectif premier de l'examen des plaintes.

Ses fonctions sont les suivantes :

- Recevoir les demandes d'information et y répondre;
- Accueillir les insatisfactions;
- Porter assistance à la personne qui le désire pour la formulation de sa plainte;
- Procéder à l'ouverture d'un dossier;
- Statuer sur la recevabilité des plaintes et signalements reçus;
- Informer la direction générale de la réception d'une plainte ou d'un signalement;
- Procéder de façon diligente à l'examen;
- Analyser les faits avec impartialité;
- Documenter le processus;
- Rédiger et transmettre ses conclusions motivées à la direction générale;
- Procéder à la fermeture du dossier;
- Présenter, sur demande du conseil d'administration, un rapport annuel portant sur l'examen des plaintes.