



Centre de la petite enfance Tour à Tour

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Document approuvé par le conseil d'administration le 10 Mars 2021

Table des matières

But de la politique.....	3
Principes directeurs du traitement des plaintes	3
Dispositions générales	4
Procédure générale de traitement des plaintes	6
Réception de la plainte.....	6
Examen et traitement des plaintes	8
Suivi et règlement de la plainte.....	10
ANNEXE 1	11

But de la politique

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde à mieux comprendre leurs responsabilités quant à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le centre de la petite enfance s'est doté d'une procédure de traitement de plaintes qu'il transmet au personnel ainsi qu'aux parents qui utilisent ses services.

Par l'établissement de règles et de balises, le centre de la petite enfance 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.

La politique établit les principes directeurs de l'examen des plaintes touchant le service de garde. Elle définit la notion de plainte et précise les recours si les services de garde n'ont pas été offerts conformément aux normes et règlements ou s'ils n'ont pas été fournis de façon satisfaisante.

La politique vise à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et d'une responsabilisation de la clientèle et des partenaires.

Principes directeurs du traitement des plaintes

Le CPE Tour à Tour recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel du centre de la petite enfance ou de toute personne agissant au nom d'un membre du personnel du centre de la petite enfance.

La politique vise à améliorer de façon constante la qualité des services de garde ainsi que la responsabilisation de la clientèle et du personnel.

Toute personne pour dénoncer un fait ou une situation qui a cours dans le service de garde, qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE) (chapitre S-4.1.1)*, au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou au *Règlement sur la contribution réduite*, 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 centre de la petite enfance lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le centre de la petite enfance manque à une obligation ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* 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 Tour à Tour manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou par un de ses règlements.

Direction de l'amélioration des services à la clientèle et de la gestion des plaintes

Ministère de la Famille

600, rue Fullum, 5^e étage

Montréal (Québec) H2K 4S7

Téléphone sans frais : 1 855 336-8568

Dispositions générales

Définition d'une plainte

Une plainte est une insatisfaction à l'égard du service de garde, exprimée verbalement ou par écrit à la direction du centre de la petite enfance, par une personne ou son représentant et 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.

Les objets de plaintes à l'endroit des services du CPE peuvent être liés :

- À une insatisfaction visant l'accessibilité et la continuité des services (liste d'attente, refus d'une place, expulsion du service de garde);
- À une insatisfaction touchant le fonctionnement administratif (permis, fiche d'inscription, fiche d'assiduité, conseil d'administration, programme de places à contribution réduite (PCR), aspects financiers, mandats du centre de la petite enfance, programme d'activités);
- À une situation touchant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants (ratios, accident ou maladie, alimentation, médicaments, produits d'entretien et produits toxiques, équipement, locaux, hygiène, appareils de jeu et cour extérieure);
- À une situation ou insatisfaction touchant le programme éducatif, les activités ou des façons d'agir jugées inappropriées.

Réception et examen des plaintes

Le centre de la petite enfance Tour à Tour assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. Toute plainte sera traitée en respectant les valeurs du CPE Tour à Tour (objectivité, collaboration et intégrité) ainsi que les droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte.

La directrice étant la personne désignée pour recevoir la plainte, et en son absence la personne qui a été identifiée par la direction pour recevoir la plainte, doit recevoir la plainte formelle dans une version qui permet au plaignant d'en exposer la nature, fournit les renseignements ou documents requis si nécessaire, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

Toute personne insatisfaite des services du CPE Tour à Tour peut porter plainte au titulaire du permis auprès de la direction du CPE. Si la plainte concerne la direction générale du CPE, le plaignant peut alors transmettre sa requête auprès de la personne qui agit à titre de président du conseil d'administration ou du vice-président en l'absence du président. Une plainte peut être formulée par écrit ou par courrier électronique en complétant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (ANNEXE 1).

Délai pour l'examen d'une plainte

Le responsable de l'examen d'une plainte doit fournir au plaignant le résultat de l'examen dans les **45 jours ouvrables** suivant la date de réception de la plainte à la directrice.

Nonobstant ce délai de **45 jours**, le processus d'examen doit permettre le traitement diligent des plaintes ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes ou prioritaires.

Demande de révision/Délai

Le plaignant insatisfait du résultat de l'examen d'une plainte peut demander une révision auprès de la direction ou du membre du conseil d'administration désigné, s'il y a lieu.

Une demande de révision doit se faire par écrit dans un délai de **30 jours ouvrables** après la communication du résultat de l'examen de la plainte et doit exposer les motifs qui justifient une telle demande.

Une fois reçue la demande de révision, la direction ou le membre du conseil d'administration désigné évalue le bien-fondé de la demande. S'il y a lieu de procéder à un nouvel examen, la révision est faite par la direction conjointement avec le conseil d'administration ou uniquement par le conseil d'administration si la plainte concerne la direction.

La décision finale doit être communiquée au plaignant par le CPE dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la demande. De plus, la décision finale doit indiquer au plaignant qui demeure insatisfait qu'il peut s'adresser au ministère de la Famille et des Aînés.

Divulgence de l'identité de la personne qui porte plainte

S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte au cours de la procédure d'examen de la plainte, il faut en informer cette personne le plus tôt possible et lui faire signer un formulaire de consentement prévu à cette fin. Dans certains cas, un refus de sa part peut rendre impossible l'examen de la plainte ou la poursuite de cet examen.

Abandon d'une plainte

Lorsqu'une plainte est abandonnée en cours de traitement, le dossier de plainte est immédiatement fermé.

Procédure générale de traitement des plaintes

La directrice du CPE Tour à Tour ou le membre désigné par le conseil d'administration traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

Réception de la plainte

Écoute de la personne qui porte plainte

Les plaintes sont reçues par la direction du centre, ou par le membre désigné par le conseil d'administration (s'il s'agit d'une plainte à l'égard de la direction), qui :

- Écoute et note tous les renseignements transmis par le plaignant;
- Détermine si la plainte relève de la compétence du centre de la petite enfance.

Toute plainte qui porte sur le service de garde est recevable. Si l'objet d'une plainte ne présente aucun lien avec le service de garde, la personne qui reçoit la plainte oriente le plaignant vers l'organisme concerné. Dans ce dernier cas, la directrice doit justifier par écrit auprès du plaignant les raisons de cette mesure. Ainsi, l'étape de l'analyse préliminaire devra déterminer s'il est possible ou non de retenir la plainte.

Une plainte ne peut pas être retenue pour examen si :

- Le délai entre l'évènement et le dépôt de la plainte est jugé trop long;
- La plainte est farfelue, vexatoire ou de mauvaise foi;
- Le plaignant abandonne sa plainte;
- Le plaignant refuse de collaborer pleinement;
- Le plaignant refuse que son identité soit divulguée alors que c'est indispensable pour traiter la plainte.

Si la personne responsable de l'analyse préliminaire a un doute quant à la possibilité de retenir une plainte pour examen, elle doit la transmettre au conseil d'administration ou au comité formé du président, du membre employé et du membre externe du conseil d'administration qui déterminera avec certitude si la plainte doit être retenue ou non et transmet ses recommandations aux membres du CA pour décision.

La personne qui reçoit la plainte doit aider le plaignant à décrire sa plainte, c'est-à-dire à énoncer clairement ses insatisfactions ainsi que ses attentes. Dans la formulation des attentes du plaignant, il faut tenir compte de la mission du CPE Tour à Tour, ainsi que de la Loi et des Règlements des services de garde éducatifs du ministère de la Famille. À cette étape, il est nécessaire d'en préciser le ou les objets et de déterminer s'il s'agit d'une plainte urgente¹.

Enregistrement de la plainte

Une fois la plainte jugée recevable et après entretien avec le plaignant, les renseignements sont consignés sur le formulaire d'enregistrement des plaintes à l'égard du service de garde.

¹ *Urgence* : Toute situation qui peut compromettre la santé, la sécurité ou le développement des enfants, et qui exige une intervention immédiate ou dans les 48 heures.

À cette étape, on doit consigner les renseignements suivants :

- Les coordonnées du plaignant et/ou de son représentant;
- La date et l'heure de réception de la plainte;
- Le ou les objets de la plainte;
- Le degré d'urgence de la plainte;
- La description des faits;
- Les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte.

De plus, la personne qui enregistre la plainte doit ouvrir un dossier papier et y joindre toute documentation utile à son examen ainsi que tous les documents relatifs à l'examen et au règlement de la plainte. Le contenu de ce dossier doit refléter le plus fidèlement possible le processus de traitement de la plainte.

Responsable de l'examen des plaintes

À moins d'urgence, toutes les plaintes sont acheminées au comité à l'intérieur du conseil d'administration qui a été formé pour examiner les plaintes et soumettre les conclusions au conseil d'administration au plus tard lors de la réunion du conseil d'administration qui suit la plainte ou par courriel s'il y a urgence sur le traitement de la plainte et des suivis nécessaires. Dans le cas d'une situation qui est jugée opportune, les membres du comité ou les membres du CA peuvent faire appel à une personne-ressource externe au CA.

Plaintes urgentes

Puisqu'une plainte urgente exige une intervention rapide, la direction doit faire la première intervention et tenter de régler la situation dans les 48 heures. Si ce n'est pas fait dans ce délai, la plainte est transférée au conseil d'administration, qui doit la prendre en charge.

Acheminement de la plainte

La direction doit transmettre la plainte au comité du conseil d'administration dans les **2 jours ouvrables** suivant la réception de la plainte.

Envoi d'un accusé de réception au plaignant

Dès réception de la plainte pour l'examen, le conseil d'administration fait parvenir un accusé de réception au plaignant. L'accusé de réception doit indiquer :

- Le nom et le numéro de téléphone de la personne responsable de l'examen de la plainte;
- Le délai maximal prévu pour l'examen de la plainte, **soit 45 jours ouvrables** suivants la date de réception de la plainte à la direction.

L'accusé de réception est signé par le président du conseil d'administration.

Examen et traitement des plaintes

A. Pour une plainte concernant un fait ou une situation concernant le service de garde ou un membre du personnel du service de garde

- Si la plainte constitue un manquement à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la direction transmet immédiatement le dossier au conseil d'administration pour qu'il statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. La direction avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille et des Aînés.
- Si la plainte ne constitue pas un manquement à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, 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 et un membre du personnel), le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec le membre du personnel. La directrice étant la personne désignée peut offrir son soutien aux parties pour aider à la solution du problème.

B. Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant et concernant un membre du personnel

La direction du centre procède au retrait immédiat de l'employé et avise sans délai le conseil d'administration. 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.

C. Pour une plainte concernant un enfant dont le comportement constitue un danger pour la santé et la sécurité des autres enfants ou des membres du personnel du CPE

Après en avoir informé le conseil d'administration, la direction du CPE enclenche s'il y a lieu le processus prévu à la politique d'intégration des enfants à défis particuliers.

Examen de la plainte

- Lorsqu'il est saisi d'une plainte, la personne responsable de la plainte ou le conseil d'administration doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.
- Le règlement de la plainte doit être évalué à l'aide de critères tels que :
 - Le cadre législatif et réglementaire visant le respect des droits et obligations ;
 - Les éléments propres aux particularités des enfants, des parents et des employés ;
 - Les éléments propres aux règles habituelles qui régissent le CPE Tour à Tour.

Dans tous les cas, la personne responsable de la plainte note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi (voir Annexe 1).

Rapport d'examen et plan de régularisation

Au terme de l'examen, deux résultats sont possibles :

- Aucune mesure corrective n'est exigée;
- Des mesures correctives s'imposent.

Si aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait état et la plainte est considérée comme réglée.

Si des mesures correctives sont nécessaires, le conseil d'administration doit présenter aux personnes concernées les conclusions et tenter de trouver une solution conjointement avec ces dernières, dans le respect de la politique et de la procédure, des normes administratives établies, des lois et des règlements en vigueur. En résumé, le conseil d'administration élabore, en collaboration avec les personnes concernées, un plan de régularisation qui détermine :

- Les mesures à prendre;
- Les responsables de leur application;
- Les délais à respecter pour régulariser la situation.

Lorsqu'un membre du personnel est en situation d'infraction par rapport à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou aux *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* et qu'il refuse de collaborer au plan de régularisation (ou si le dossier révèle que la conciliation sera de toute évidence impossible), le conseil d'administration doit recourir aux procédures en cas de mesures disciplinaires pour exiger les correctifs qui s'imposent.

Le rapport d'examen et le plan de régularisation sont déposés au dossier.

Par ailleurs, les cas particuliers qui exigent l'intervention d'une autre instance (Service des incendies, CSST, DPJ, etc.) doivent être dirigés vers l'instance compétente. Il faut faire un suivi des mesures prises par celle-ci et le verser au dossier.

Communication du résultat de l'examen de la plainte

La directrice doit informer le plaignant des démarches du comité responsable des plaintes, et ce, par l'entremise de la direction ou du président du CA si la plainte concerne la direction du CPE. Dans un premier temps, la directrice ou le président doit d'abord communiquer le résultat de son examen verbalement au plaignant par 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, s'il est impossible de le joindre au téléphone ou si le responsable de l'examen le juge nécessaire.

Suivi et règlement de la plainte

Le suivi des mesures de régularisation est assuré par la direction qui représente le comité ou par le président du CA quand la plainte concerne la direction; seules ces personnes peuvent assurer le suivi et le règlement de l'examen de la plainte.

Le dossier demeure actif jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'au moment où le suivi aura permis de démontrer que le plan de régularisation proposé a effectivement été réalisé.

Lorsqu'on ferme le dossier, un rapport de fermeture doit être produit et signé par le représentant désigné par le conseil d'administration. Ce rapport doit faire état des mesures prises pour régulariser la situation. Les noms de toutes les personnes concernées doivent être masqués sur la copie afin de rendre impossible leur identification.

Tenue du dossier « plainte »

Un dossier « plainte » doit être ouvert pour chaque plainte enregistrée par la direction.

Confidentialité

Le dossier « plainte » est confidentiel. Seules les personnes responsables du contrôle de la qualité ou de la révision de la plainte ont le droit de consulter le dossier « plainte ».

Conservation

La conservation de tous les dossiers « plainte » est centralisée à la direction qui est aussi responsable de la gestion des prêts de ces dossiers.

Chaque dossier « plainte » est conservé au bureau de la Corporation dans une armoire sous clef pour une période de 5 ans pour être finalement détruit par la suite.

ANNEXE 1

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI D'UNE PLAINTE

1. Identification

Date de l'objet de la plainte : ____ / ____ / ____

Heure : _____

Plainte reçue par : _____

Nom de la personne concernée par la plainte : _____

2. Détails de la plainte et attentes

Signature du plaignant : _____ Date : ____ / ____ / ____

3. Décision concernant la recevabilité de la plainte

Acheminée à _____

Plainte non retenue _____

Raisons:

Plainte retenue _____

4. Constatations

Plainte non fondée _____

Insuffisance de preuves _____

Plainte fondée _____

5. Moyens pris pour corriger la situation

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 : _____