

# Lieu des petits

Bureau coordonnateur



## **POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

---

**Pour les bureaux coordonnateurs du  
CPE Lieu des Petits**

**Mars 2021**

# ***CHAPITRE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES***

## **1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

La présente politique a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes de la clientèle des services de garde éducatifs dispensés ou coordonnés par la corporation.

Elle s'appuie sur la préoccupation de la corporation d'offrir des services de garde éducatifs de qualité à la satisfaction de sa clientèle et privilégie une approche orientée vers l'amélioration continue de la qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne et s'appuie sur des valeurs qui ont obtenu l'adhésion des membres de la corporation : l'impartialité, la confidentialité, la collaboration et le soutien. Elle est diffusée auprès des parents, du C.A., des membres du personnel et des responsables de service de garde en milieu familial.

## **2. PERSONNE DÉSIGNÉE POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES**

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique et procédure de traitement des plaintes. Elle peut désigner un autre membre du personnel et son substitut pour la réception et le traitement des plaintes.

## **3. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ**

Une plainte est l'expression écrite ou verbale d'une insatisfaction par un parent, ou son représentant, et portant sur la prestation du service de garde. L'objet de la plainte peut constituer un manquement à la loi et aux règlements ou une non-conformité avec une norme en vigueur.

#### **4. OBJET DE LA PLAINTÉ**

Une plainte formulée peut porter sur un des objets suivants :

- La santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- L'accessibilité des services;
- La communication / collaboration;
- La structure administrative

#### **5. PLAINTÉ Á L'ÉGARD DE LA DIRECTION GÉNÉRALE OU DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE**

La direction générale traite toute plainte visant la personne désignée par le traitement des plaintes. S'il est jugé préférable que la direction générale s'abstienne de traiter une plainte, le président du conseil d'administration en est le substitut. Toute plainte concernant la direction générale doit être adressée au président du conseil d'administration.

## ***CHAPITRE 2 – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ***

#### **6. FORMULATION D'UNE PLAINTÉ**

Tout parent usager, futur ou ancien usager, ou son représentant, ayant (ou ayant eu) des droits, des besoins ou des attentes à l'égard des services offerts par un prestataire de service, peut formuler une plainte écrite ou verbale auprès de la personne désignée pour le traitement des plaintes.

## **7. ACHEMINEMENT D'UNE PLAINTE**

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement le diriger vers la personne responsable du traitement des plaintes. Les informations écrites, verbales et circonstanciées de la plainte doivent être écrites et acheminées sans délais à la personne désignée pour le traitement des plaintes.

## **8. CONTENU DE LA PLAINTÉ ÉCRITE**

Une plainte écrite doit contenir les éléments suivants :

- La date de la plainte;
- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant;
- Le nom, prénom et adresse de l'enfant usager;
- La désignation du service de garde concerné;
- Si la plainte est formulée par le représentant de l'utilisateur, son nom, prénom, adresse et numéro de téléphone;
- L'objet de la plainte;
- Un exposé des faits;
- Les objectifs poursuivis.

## **9. RECEPTION DE LA PLAINTÉ**

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte et lui fournir toute information relative à l'application de la procédure de traitement des plaintes. Elle doit consigner l'objet de la plainte en utilisant l'onglet plainte du logiciel attribué à cet effet Logicentre installation bureau coordonnateur ou employé selon la cas, faire la lecture de cet écrit au plaignant et lui faire approuver le contenu.

## **10. AVIS DE RECEPTION**

Dans les 10 jours suivant la date de réception d'une plainte, la personne désignée transmet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte et son engagement à procéder au traitement de sa plainte dans les 45 jours de calendrier de sa réception.

## **CHAPITRE 3 – TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**

### **11. RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ**

La personne désignée pour le traitement des plaintes, après avoir pris connaissance du contenu de la plainte, détermine si celle-ci est recevable ou non. Une plainte n'est pas recevable, entre autres, si elle ne relève pas de la compétence de la corporation, si elle est farfelue ou vexatoire.

Si l'objet de la plainte ne relève pas de la compétence de la corporation, la personne désignée en avise le plaignant et l'informe, le cas échéant, sur la compétence possible d'un autre destinataire.

Si la plainte est jugée non recevable, la personne désignée en informe l'usager par écrit et verse une copie de sa décision au dossier administratif des plaintes.

### **12. CONCILIATION**

La personne désignée qui procède au traitement d'une plainte doit apprécier le fondement de la plainte dont elle est saisie et, compte tenu des faits et circonstances qui y ont donné lieu, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'améliorer la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits. Elle peut formuler toute recommandation qu'elle juge appropriée.

### **13. Analyse des éléments de plainte**

La personne désignée peut convoquer toute personne à une rencontre et lui demander de fournir tout renseignement qu'elle juge utile à l'analyse de la plainte. Si cette personne est un membre du personnel, elle est tenue de donner suite à la convocation. Lors de sa rencontre avec les témoins, la personne désignée doit noter leur vision des faits et leur demander de signer leur **témoignage**

Après avoir recueilli toutes les informations issues d'autres sources, elle doit entendre la version de la personne concernée.

## **14. CONSULTATIONS**

La personne désignée, avec l'autorisation du CA eu égard aux dépenses afférentes, peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile au traitement de la plainte.

## **15. ANALYSE-de la plainte**

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit déterminer si la plainte est fondée ou non fondée. Elle peut s'adjoindre une personne telle que la directrice générale ou son substitut pour le traitement des plaintes pour l'assister.

## **16. CONCLUSIONS**

La personne désignée doit documenter sa décision et appliquer les mesures correctives nécessaires au redressement de la situation.

## **17. ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE**

Lorsqu'une pratique ou la conduite de la personne visée par la plainte soulève des questions d'ordre disciplinaire, la personne désignée doit en saisir l'autorité compétente de la corporation pour évaluation et décision.

L'autorité visée par l'article précédent doit procéder à l'étude du dossier avec diligence. La personne désignée doit être informée de l'issue du dossier disciplinaire et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard de la personne par la plainte.

À la demande de la direction, le conseil d'administration doit se prononcer sur tout dossier susceptible d'entraîner une sanction : suspension, congédiement ou révocation de la reconnaissance.

## **18. RETOUR AU PLAIGNANT**

La personne désignée doit communiquer ses conclusions au plaignant, lui indiquer que le traitement de plainte est terminé a été jugée fondée ou non fondée

## **19. DÉLAIS DE 45 JOURS**

Si la personne désignée fait défaut de respecter le délai de 45 jours de calendrier prévus à l'article 10, le plaignant peut se prévaloir de son recours au ministère de la Famille et des Aînés.

## **20. INTERVENTION**

La personne désignée peut intervenir à sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un client ne sont pas respectés ou qu'il y a eu manquement.

# ***CHAPITRE 4 – DOSSIER DE LA PLAINTÉ***

## **21. CONSTITUTION DU DOSSIER DE LA PLAINTÉ**

Le dossier de plainte est constitué et tenu par la personne désignée pour le traitement des plaintes.

Ce dossier est confidentiel et n'est accessible qu'aux personnes qui, par leurs fonctions, participent au traitement de la plainte et à la décision, ses personnes étant tenues au respect de la confidentialité.

## **22. CONTENU DU DOSSIER DE LA PLAINTÉ**

Le dossier de plainte doit contenir tout document se rapportant à la plainte et à son traitement, produit ou reçu par la personne désignée.

## **23. TRANSMISSION AU MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS**

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit, dans les cinq (5) jours d'une communication écrite au ministère de la Famille et des Aînés à l'effet que celui-ci est saisi d'une demande de révision par un plaignant, transmettre au ministère une copie complète du dossier de plainte.

## **24. INTERDICTION**

Aucun document inclus au dossier de plainte n'est versé au dossier d'un membre du personnel ou d'une responsable de service de garde en milieu familial, sauf la décision de la personne désignée ou du conseil d'administration.

## **25. CONSERVATION DES DOCUMENTS**

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue aux règlements de la corporation. Au terme de cette période, la personne désignée voit à sa destruction.



## ***CHAPITRE 5 COMPTE RENDU AU CONSEIL D'ADMINISTRATION***

### **26. COMPTE RENDU DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE**

Tous les trois (3) mois, la personne désignée informe le conseil d'administration sur l'application de la politique et procédure de traitement des plaintes.

### **27. CONTENU COMPTE RENDU**

Le compte rendu fait état des activités de la personne désignée et décrit les motifs des plaintes et des dénonciations reçues en indiquant, notamment :

- Le nombre de plaintes et des dénonciations reçues, rejetées, traitées, jugées fondées, non fondées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- Les détails d'examen des plaintes;
- Les suites qui ont été données aux plaignants;
- Le nombre de plaintes et dénonciations qui ont fait l'objet d'un recours auprès du ministère ainsi que leurs motifs.

## ***CHAPITRE 6 – DISPOSITIONS FINALES***

### **28. REPRÉSAILLES**

La personne désignée et le conseil d'administration, le cas échéant, doivent intervenir de la manière qu'ils jugent la plus appropriée et sans délai lorsqu'ils sont informés qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature que ce soit.

## **29. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.

## **30. RÉVISION**

La politique et procédure de traitement des plaintes fait l'objet d'une révision périodique dans une période n'excédant pas 3 ans.