

Politique de traitement des plaintes

CPE l'Escale

agrée bureau coordonnateur



Mise à jour janvier 2023



1. Champs d'application de la politique

La politique de traitement de plainte du CPE-BC l'Escale s'adresse à l'ensemble du personnel, des responsables d'un service de garde en milieu familial, des membres du conseil d'administration, des parents et concerne les services de garde rendus et la gestion de ceux-ci au sein de ses deux volets, en installation et en milieu familial.

2. Objectif

Cette politique vise à l'amélioration constante de la qualité des services offerts aux enfants reçus en installation et dans les services de garde en milieu familial que le CPE-BC l'Escale coordonne.

3. Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard des services offerts ou d'une personne agissant en son nom. L'objet de la plainte doit être en lien avec la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, les règlements qui en découlent, une norme administrative ou une pratique en vigueur.

4. Clientèle admissible

Toute personne peut porter plainte pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde en installation ou en milieu familial, qui lui laisse croire qu'il y a un manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'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.

5. Personne désignée pour recevoir les plaintes



Le CPE-BC l'Escale assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, la directrice générale traite les plaintes relatives à l'installation dont elle a la charge, et en milieu familial lorsque l'agente de conformité et la directrice adjointe désignée sont absentes ou que le motif de la plainte nécessite l'intervention de la direction générale.

L'agente de conformité et la directrice adjointe désignée traitent les plaintes relatives aux services de garde en milieu familial.

Lorsque la plainte concerne la personne qui reçoit habituellement les plaintes, le plaignant doit alors présenter sa plainte à la directrice générale si la plainte est dirigée contre l'agente de conformité ou contre une directrice adjointe, ou à la président(e) du conseil d'administration si la plainte est dirigée contre la directrice générale.

Toute personne peut porter plainte au Ministère de la Famille lorsqu'elle a raison de croire que l'organisation du CPE-BC l'Escale manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou à ses règlements.

La personne désignée au CPE-BC l'Escale pour recevoir les plaintes permet au plaignant d'exposer la nature de la plainte. Elle fournit les renseignements ou documents requis si nécessaires, dirige le plaignant vers le bon interlocuteur, vers un organisme s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

6. Traitement des plaintes

Les plaintes sont traitées avec diligence, confidentialité et impartialité.

a) Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. Cependant lorsqu'il accepte de le faire, cela permet notamment de pouvoir communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte, et pour recevoir le(s) suivi(s) s'il y a lieu. L'identité du plaignant est toujours gardée confidentielle.

Pour toute plainte reçue, la personne désignée ouvre un dossier pour recueillir tous les renseignements livrés par le plaignant.

Pour une plainte écrite, le plaignant pourra recevoir un accusé de réception à l'intérieur d'un délai de 72 heures, si celui-ci a fourni son nom et son adresse. Lorsque la personne désignée pour traiter la plainte est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de laisser ses coordonnées pour que l'on puisse communiquer avec lui plus tard dans la journée.

S'il s'agit d'un cas **urgent** ou si on sait d'emblée que la directrice générale, la directrice adjointe désignée et l'agente de conformité seront absentes pour plus de 24 heures, la

directrice adjointe à l'administration du CPE-BC l'Escale aura alors le mandat de traiter la plainte.

b) Examen, traitement de la plainte et rédaction du rapport

La personne qui reçoit la plainte prend en note toutes les informations données par le plaignant via le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte. La plainte est également enregistrée au registre des plaintes du CPE-BC l'Escale.

Les informations sont analysées pour déterminer la nature de la plainte, afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Pour une plainte relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physique ou psychologique ou d'une absence de soins menaçant leur santé, la directrice générale, l'agente de conformité ou la directrice adjointe désignée doit immédiatement signaler la situation au Centre Jeunesse (DPJ) conformément à l'Entente multisectorielle. Cette entente s'applique autant pour le personnel de l'installation que pour une personne issue d'un service de garde en milieu familial (RSGE, conjoint, membre de la famille de la RSGE, etc.)

Si la plainte 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, (il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre le plaignant et une employée ou entre le plaignant et une RSGE), le plaignant est alors invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne qui reçoit la plainte peut offrir son aide aux parties dans la résolution du problème.

S'il constitue un manquement à la loi ou au règlement, ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants, la directrice générale et la directrice adjointe rencontrent l'employée de l'installation pour entendre sa version des faits. Dans le cas d'une RSGE, c'est l'agente de conformité ou la directrice adjointe désignée qui doit la contacter pour avoir sa version des faits. Dans certains cas, la directrice (adjointe ou générale) et l'agente de conformité peuvent demander à la RSGE de la rencontrer à son service de garde.

La version des faits est toujours notée. À la lumière des informations recueillies, selon le cas, la directrice générale, la directrice adjointe désignée ou l'agente de conformité peut par la suite :

- Discuter avec la personne concernée afin de convenir d'un plan de régularisation, c'est à dire identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et éviter qu'elle se reproduise ;
- Porter le cas au conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte. Dans le cas d'une employée du CPE-BC l'Escale, il peut décider d'une mesure disciplinaire. Pour une RSGE, il peut choisir d'enclencher la procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance.
- Fermer le dossier lorsque la plainte s'avère non-recevable après l'avoir analysée.

c) Suivi à la plainte

Lorsque la plainte est recevable, le CPE-BC l'Escale doit s'assurer que la situation signalée soit corrigée tel que préalablement discuté (plan de régularisation). En installation, la directrice effectue les suivis nécessaires avec l'employée. En milieu familial, c'est l'agente de conformité qui procède, si nécessaire, à une ou des visites de surveillance au service de garde, selon la nature de l'infraction constatée. *(Article #86 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance)*

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice adjointe désignée, la directrice générale ou l'agente de conformité produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration qui décidera du suivi. Dans le cas d'une procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance d'une RSGE, elle devra rencontrer les exigences des articles 75 à 77 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

Lorsque que l'employée ou la RSGE collabore bien, corrige immédiatement la situation et maintient la correction, le dossier de plainte peut alors être fermé.

La personne visée par une plainte est informée des conclusions de l'examen de celle-ci.

Que la plainte soit recevable ou non, le plaignant sera contacté à sa demande pour recevoir un suivi au dossier.

La directrice générale informe le conseil d'administration des plaintes reçues depuis la dernière rencontre des administrateurs. Elle en décrit la nature et indique leur traitement.

Un rapport écrit faisant la description du traitement de la plainte doit nécessairement être fait par la personne désignée à le faire. Ce rapport doit contenir toutes les informations pertinentes depuis la réception de la plainte en question, incluant les suivis jusqu'à sa conclusion.

d) Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE-BC l'Escales ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires de l'organisation. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents.

Note :

- 1) Une directrice par installation.
- 2) L'agente de conformité désignée ici pour répondre au traitement de plainte est une agente de niveau 2, selon le *Guide administratif du maintien de l'équité salariale de l'AQCPE*.
- 3) Le personnel de l'installation inclus également le personnel du bureau coordonnateur
- 4) CPE-BC : Centre de la petite enfance agréé bureau coordonnateur.