

# PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES CPE/BC l'Escale

Adoptée janvier 2023



## RELATIVES AUX SERVICES DE GARDE EN INSTALLATION

### Chapitre I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### 1. Objet et champ d'application

La présente procédure, empreinte des fondements, valeurs et principes directeurs énoncés dans la *Politique de traitement des plaintes relatives au CPE/BC l'Escale*, laquelle précise de plus les fonctions et responsabilités du conseil d'administration, a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation. En ce sens, elle vient définir de façon plus précise les différentes étapes du traitement d'une plainte.

La présente procédure de traitement des plaintes est transmise au ministre de la Famille.

#### 2. Définitions

**CA** Le conseil d'administration de la corporation.

**CPE** Le centre de la petite enfance.

**DG** La direction générale du CPE

**Intervenant** Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement dans la corporation.

**Plainte** Le terme « plainte » englobe les termes de signalement et constat à l'exception du Chapitre II où il est utilisé à son sens strict.

### Chapitre II – LES ÉTAPES À LA PROCÉDURE

#### Étape 1 : Dépôt de la plainte

Toute personne désirant déposer une plainte peut le faire en suivant la présente procédure. La plainte peut se faire par écrit. Un formulaire est disponible au CPE, si désiré.

La direction d'installation est responsable du traitement de plainte de son installation. La personne nommée pour la remplacer est l'un des membres de la direction disponible.

En cas d'absence de l'une de ces personnes, un retour d'appel au plaignant sera fait dans un

délai maximal de 48 heures.

Si la situation exige un **traitement urgent**, parce que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est menacé. Le CPE désigne une personne pour la remplacer et recevoir la plainte dans un délai plus court.

Toutes les plaintes sont transmises à la personne responsable du traitement des plaintes du CPE ou à son remplaçant, qui s'assure de :

1. Recevoir la plainte écrite, écouter et/ou noter sur un formulaire tous les renseignements transmis par le plaignant
2. **Lorsque jugé à propos, inviter le plaignant à s'adresser directement à la personne visée pour tenter un règlement harmonieux**
3. Déterminer si la plainte relève de la compétence du CPE ou du conseil d'administration tel que défini à la politique sur le traitement des plaintes (lorsque la plainte concerne la direction générale).

Une fois le plaignant informé, la personne responsable du traitement inscrit les données pertinentes et y annexe les documents reçus.

Lorsque le plaignant décide de s'adresser, en premier lieu, directement à la personne visée, la personne responsable du traitement du CPE :

- ✓ Soutien le plaignant dans la préparation de son échange avec la personne visée si nécessaire;
- ✓ Conserve les informations reçues;
- ✓ Planifie un suivi auprès du plaignant si nécessaire.

Dans le cas d'une plainte concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique ou une absence de soins menaçant la santé physique, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis et qu'un crime a été commis à son endroit,

- Dans ce cas, la situation est immédiatement signalée à la Direction de la protection de la jeunesse et le CPE invite le plaignant à déposer sa plainte directement à celle-ci dans les heures qui suivent.
- Lorsqu'une plainte est déposée à la Direction de la protection de la jeunesse, la procédure concernant la suspension pour fin d'enquête avec solde de la personne visée s'applique.
- Le CPE collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

## **Étape 2 : Analyse de la recevabilité de la plainte**

L'étape de l'analyse préliminaire de la plainte permet d'établir si la plainte est recevable pour examen.

Une plainte **est recevable** lorsqu'elle :

- a) Concerne le CPE;
- b) Se rapporte à l'application de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, aux règlements en découlant, une norme administrative ou une pratique en vigueur;
- c) A trait au personnel dans l'exercice de ses fonctions ou aux services offerts par le CPE
- d) Est déposée dans un délai raisonnable et que ses éléments semblent sérieux.

Une plainte est **généralement non recevable** pour l'examen dans l'un des cas suivants :

- a) Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long et le traitement en est compromis;
- b) La plainte est abusive, frivole ou manifestement mal fondée;
- c) La plainte n'est pas de la compétence du CPE parce qu'elle porte sur des lois, règlements, normes en vigueur qui ne relèvent pas de la juridiction et surveillance directe du CPE;
- d) Le plaignant abandonne sa plainte et le traitement en devient impossible.

L'examen de la plainte **peut être compromis de façon importante** dans l'un des cas suivants :

- La personne plaignante refuse de collaborer pleinement;
- La personne plaignante refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen.

Dans le cas où la plainte est non recevable pour un des motifs ci-haut mentionnés, le plaignant est **avisé verbalement ou par écrit** des raisons et le dossier de plainte est fermé.

Dans le doute, à l'étape de l'analyse, la personne responsable du traitement des plaintes pourra faire appel à des collaborateurs pour recueillir des éléments supplémentaires afin de déterminer si une plainte peut être recevable ou non.

Exceptionnellement : si malgré tout, le doute persiste quand la possibilité de retenir ou non la plainte pour enquête, la direction du CPE soumet l'analyse de la plainte au conseil d'administration qui déterminera si la plainte doit faire l'objet d'une enquête ou non.

### Étape 3 : Détermination du service visé et codification

Lorsque l'analyse préliminaire est terminée et que la plainte est retenue pour enquête, la responsable du traitement des plaintes détermine le type de service visé, ainsi que la codification appropriée :

- A. Employé/personnel
- B. Administration CPE

### Étape 4: Enclenchement du processus

#### 4.1 Envoi d'un accusé réception au plaignant et avis de consentement

Dans les cinq jours suivant la réception de la plainte, la responsable du traitement des plaintes fait parvenir un **accusé réception au plaignant**. L'accusé réception indique :

- Le nom et le numéro de téléphone de la personne responsable de l'examen
- Le numéro attribué à la plainte
- Le délai maximal prévu pour l'examen de la plainte, soit généralement quarante-cinq jours suivants la date de réception de la plainte.

#### 4.2 Avis de consentement

Si le plaignant est en accord et le souhaite, **l'avis de consentement** de divulgation de son identité est également transmis à cette étape. Il est recommandé d'en faire la mention et d'obtenir le document au dossier.

### Étape 5: Élaboration d'une stratégie d'enquête et désignation des collaborateurs

L'examen de la plainte implique la mise à jour de l'information et le choix des mesures à prendre afin d'élaborer la stratégie d'enquête, en vue d'assurer un traitement efficient de la plainte.

À cette fin, la personne responsable du traitement détermine le niveau d'urgence du traitement, le mode de traitement à suivre en vertu de la politique et des principes établis, tout en respectant l'équité procédurale. Le traitement de la plainte et l'échéancier seront directement influencés par l'urgence du traitement de celle-ci.

#### 5.1 Stratégie d'enquête

De façon générale, il est recommandé de procéder ainsi :

- Faire une synthèse écrite de la plainte et attribuer un numéro séquentiel de chacun des éléments
- Pour chaque élément, établir le lien pertinent avec :
  - Le cadre législatif et réglementaire, les normes en vigueur et instructions;
  - Les éléments propres aux règles habituelles qui régissent l'établissement concerné

par la plainte;

- Établir les moyens retenus pour chacun des éléments de la plainte, afin de recueillir la version des faits de la personne visée. Par exemple :
  - Rencontre (quand et avec qui)
  - Entrevue avec la personne visée
  - Entrevue téléphonique auprès de la personne visée
  - Autre : par exemple, enquête auprès de témoins, parents, s'il y a lieu

S'assurer de recueillir les versions de l'ensemble des parties impliquées ou des témoins pertinents dans le dossier en question, avant de produire le résultat de l'enquête.

## **5.2 Désignation d'un ou des collaborateurs de l'examen**

Les personnes aptes à collaborer au processus pour la suite du traitement de la plainte sont : La direction générale et les directions adjointes.

## **5.3 Autres informations pertinentes à consigner pour planifier le traitement de la plainte**

Dans le cas d'une plainte déposée en second, recours.

Une personne dépose une plainte en second recours lorsqu'AU DÉPART celle-ci a choisi de s'adresser directement à la personne visée et qu'elle n'a pas obtenu satisfaction dans ses premières démarches.

La personne responsable du traitement doit en tenir compte à ce stade, faire une révision du premier traitement. Cette étape nécessite la pleine collaboration des deux parties visées. Le travail de révision consiste à examiner la nature de l'insatisfaction du plaignant en relation avec le règlement proposé par la personne visée.

- Prendre connaissance du dossier
- Prendre connaissance des arguments avancés par le plaignant pour justifier son insatisfaction;
- Prendre connaissance des arguments avancés par la personne visée pour soutenir le règlement proposé;
- Évaluer les arguments des deux parties et faire les interventions nécessaires auprès du plaignant et de la personne visée afin de concilier les deux points de vue.

### Étape 6: Enquête

Selon la stratégie retenue pour chacun des éléments de la plainte, la personne responsable des plaintes et/ou ses collaborateurs mettent en action la stratégie déterminée à l'étape 5 afin d'obtenir la version des faits de la personne visée.

Lors de la rencontre avec la personne visée et une fois sa version des faits entendue, le traitement efficace pourrait demander d'effectuer une enquête auprès de différentes personnes visées pas les éléments de la plainte, si les informations recueillies jusqu'alors ne permettent pas de vérifier de façon probante si les éléments de la plainte sont fondés ou non.

La personne visée par la plainte est informée du suivi d'enquête qui sera effectué par la personne responsable du traitement

### Étape 7: Analyse et rapport d'enquête de la plainte

Lorsque la personne visée par la plainte a été rencontrée afin d'obtenir sa version des faits et que le dossier d'enquête est complété, la personne responsable du traitement de la plainte est en mesure de rédiger un rapport d'examen de la plainte.

Afin d'avoir une vue d'ensemble du dossier, particulièrement dans le cas où la plainte s'avère fondée ou partiellement fondée, il importe de bien documenter le dossier. Si plusieurs plaintes concernent le même dossier, celles-ci doivent être mises en relation afin de déterminer les conséquences et mesures à prendre qui tiennent compte de ce fait. Chaque plainte doit cependant être traitée de façon individuelle.

- Consulter l'historique des plaintes reliées au même dossier
- Consulter les mesures émises ayant un lien avec les objets et éléments de la plainte
- Consulter les références pertinentes pouvant servir de base de justification (livres, avis, document du MFA)
- **Rédiger un rapport** comprenant un rappel des reproches (les éléments de plainte); un rappel des faits; l'analyse des éléments retenus au soutien de la recommandation et le lien avec les obligations légales en cause; la décision et la recommandation. Et finalement rappeler, s'il existe un plan de régularisation, la conséquence de ne pas appliquer la mesure prévue au plan.

Finalemment, la personne responsable du traitement fait un suivi auprès de la personne visée du résultat de l'examen de la plainte, et ce, par téléphone ou lors d'une entrevue. Lors de cette rencontre, on lui remet un des avis écrits prévus.

À cette étape, quelques conclusions sont possibles, la plainte étant :

### **NON FONDÉE**

Dans le cas où la plainte est non fondée :

- Aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait mention, la plainte est rejetée **et le dossier est fermé.**
- La personne visée reçoit une **confirmation par écrit** que la plainte s'avère non fondée et que le dossier est fermé.

### **FONDÉE**

Dans le cas où la plainte est fondée ou certains éléments de la plainte soient fondés :

- Le rapport d'examen doit en faire mention, en indiquant les éléments sur lesquels le CPE arrive à la conclusion du bien-fondé de la plainte et de la ou des contraventions.
- La personne visée est informée que la **plainte est fondée** et de la suite à prévoir.

La personne responsable du traitement de la plainte émet ses recommandations quant aux suites à prévoir. Ce pourrait être :

1. D'élaborer un plan permettant de préciser les objectifs à atteindre, et de déterminer les moyens permettant de les atteindre.
2. De soumettre le dossier à la directrice générale. Il appartient à celle-ci de décider des mesures à prendre, pouvant aller d'un avis disciplinaire écrit jusqu'au congédiement, ainsi que toute autre mesure appropriée selon les circonstances.
3. De se conformer, c'est-à-dire de rappeler les règles en vigueur.

### **PARTIELLEMENT FONDÉE**

Il est possible que lors de l'examen d'une même plainte, il y ait des éléments fondés et non fondés ou pour lesquels des recommandations sont nécessaires. L'avis communiqué à la personne visée contiendra les différentes décisions du CPE pour chacun des éléments évalués. Le CPE pourra émettre un avis « hybride » contenant des éléments fondés et les recommandations.

## Étape 8: Décision et communication

### 8.1 Mesure

Suite à un traitement de plainte, la décision d'imposer des mesures ou non à une salariée est prise par la directrice générale et dans certains cas, le conseil d'administration.

Si la plainte est fondée, mais qu'elle ne donne pas lieu à une mesure disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement, la directrice générale pourra effectuer par écrit un plan avec la personne visée.

### 8.2 Collaboration ou non-collaboration

Lorsqu'une personne visée ne collabore pas au processus d'élaboration et à l'application du plan, le CPE pourrait entreprendre des mesures, le cas échéant. Ceci, en conformité avec les conséquences prévues au plan, s'il y a lieu.

### 8.3 Communication

Vous devez communiquer à la personne visée la conclusion de la plainte ainsi que les mesures prises à son endroit. Cette rencontre doit avoir lieu avec la directrice générale.

## Étape 9: Suivi auprès du plaignant et vérification de la satisfaction

La personne responsable du traitement des plaintes communique le résultat sommaire (fondé, non fondé : pas les résultats complets) de l'examen de la plainte au plaignant dans la mesure du possible, à titre indicatif dans les trente à quarante-cinq jours ouvrables après la réception de celle-ci. Dans l'éventualité où le résultat de pourrait être communiqué dans ce délai prévu, le plaignant est avisé de ce nouveau délai.

La personne responsable du traitement communique le résultat verbalement au plaignant, par téléphone ou en personne.

Une communication écrite est transmise au plaignant si ce dernier en fait la demande ou s'il est impossible de le rejoindre. Cet écrit fera mention à savoir :

- Si la plainte ou certains éléments de la plainte sont fondés ou non
- Le droit du plaignant qui demeure insatisfait du résultat, de demander une révision auprès du conseil d'administration, quant au traitement.

## 9.1 Demande de révision du plaignant

Le plaignant insatisfait du résultat du traitement de la plainte peut demander une révision au conseil d'administration. La demande doit se faire par écrit, dans les trente jours de la communication du résultat de l'examen de la plainte, et doit contenir les motifs justifiant cette révision.

Le conseil d'administration évalue le bien-fondé de la demande de révision. Cette évaluation porte sur le respect de la politique et de la procédure et des délais. La demande de révision ne porte pas sur le fond.

La révision est faite en collaboration avec la direction du CPE et la responsable du traitement des plaintes.

La décision finale doit être communiquée au plaignant par écrit par le conseil d'administration dans un délai raisonnable suivant la réception de la demande de révision. La décision finale doit indiquer que s'il demeure insatisfait, il peut s'adresser au Ministère de la Famille.

### Étape 10: Suivi des mesures mises en place

Le suivi des décisions ou des mesures prévues au plan est fait par la directrice générale en collaboration avec la ou les collaborateurs prévus au plan. Le dossier demeure actif jusqu'au moment où le suivi aura démontré que le plan proposé a effectivement apporté les changements visés (que le résultat attendu est atteint).

La responsable du traitement des plaintes complète un **rapport de fermeture du dossier de plainte**, qui fait mention que les informations demandées, les mesures correctives demandées ou que toutes les autres mesures prévues sont maintenant complétées. Il y a alors envoi de cet avis à la personne visée afin de l'informer de la fermeture du dossier.

### Étape 11: Le registre des plaintes

La personne responsable du traitement des plaintes complète le registre des plaintes et la direction générale présente le registre au conseil d'administration POUR L'INFORMER, selon le calendrier déterminé, par exemple aux trois mois.

Le conseil d'administration doit s'assurer du respect de l'application de la politique et procédure de traitement des plaintes. À cet effet, la direction générale informe les

membres de CA, DE FAÇON GÉNÉRALE, du traitement des plaintes effectué par son équipe.

### **LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS ET LA CONSERVATION DES DOSSIERS**

Le dossier « plainte » est confidentiel, il porte un numéro séquentiel attribué par la personne responsable du traitement du CPE ou selon le cas, le conseil d'administration. Les dossiers sont conservés dans un espace spécifique réservé à cet effet dans un classeur verrouillé.

Outre la direction du CPE et la responsable du traitement des plaintes, seules les personnes responsables de la révision des plaintes ont le droit de consulter le dossier.

### **CE QUE L'ON DEVRAIT RETROUVER AU DOSSIER DES PLAINTES**

- 1) Le formulaire de plainte complété par le plaignant ou le formulaire complété par la personne responsable du traitement
- 2) Les documents remis par le plaignant concernant sa plainte
- 3) L'analyse de la recevabilité de la plainte et correspondance avec le plaignant, s'il y a lieu
- 4) L'accusé réception au plaignant et la communication du résultat de la plainte (verbale ou écrite)
- 5) La transcription des échanges verbaux ou écrits entre toutes les personnes ayant participé à l'enquête et à l'examen
- 6) Un registre téléphonique
- 7) La correspondance entre le plaignant ou toute autre personne ayant participé au traitement de la plainte
- 8) Les dépositions ou les comptes-rendus des rencontres avec des personnes témoin des rencontres
- 9) Le plan d'examen incluant le résumé et la stratégie choisie
- 10) Le rapport d'enquête de la plainte et sa correspondance
- 11) Le plan de régularisation, s'il y a lieu
- 12) Examen de révision au CA et correspondance avec le plaignant, s'il y a lieu
- 13) Le rapport de fermeture de la plainte
- 14) Tout autre document portant sur les démarches auxquelles le dossier a donné lieu.

### **DEMANDE D'ACCÈS AU DOSSIER DE PLAINTES**

Lors d'une demande écrite d'accès au dossier de plainte par la personne visée, **la personne nommée par le CPE responsable des demandes d'accès** répond par écrit

à la demande dans les trente jours et fournit les seuls documents autorisés, permettant de respecter la confidentialité des informations transmises par le plaignant ou les témoins.