

# **Politique de traitement des plaintes par le bureau coordonnateur**

Document à distribuer aux parents, RSG, membres du personnel, etc.

CPE Au pied de l'échelle  
450 678-4812  
Adoptée le 16 mars 2011



## Table des matières

1. PRÉAMBULE .....	4
2. LE BUT DE LA POLITIQUE .....	4
3. PRINCIPES DIRECTEURS .....	5
4. LE CHAMP D'APPLICATION .....	5
5. PRINCIPES .....	6
6. DÉFINITION .....	7
7. PERSONNES PLAIGNANTES .....	8
8. LES MOYENS .....	8
9. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS .....	9
Le conseil d'administration du CPE-BC.....	9
La direction générale si ce n'est pas la personne responsable du traitement.....	9
La personne responsable du traitement des plaintes (peut-être la direction générale ou une autre personne nommée par le conseil d'administration) .....	10
Le personnel du CPE-BC .....	10
La responsable de service de garde .....	11
Le plaignant.....	11
10. RÉVISION .....	11

## 1. PRÉAMBULE

L'objet de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, ci-après « LSGEE » est de **promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde** qui y sont visés en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la loi, le bureau coordonnateur, ci-après « CPE-BC » a un rôle de premier plan à jouer, notamment par le biais des fonctions dévolues par le législateur à l'article 42 de la LSGEE. Plus particulièrement, il doit traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues. Pour ce faire, le CPE-BC s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes.

Cette politique est équitable, transparente, objective et publicisée. Le traitement des plaintes est un outil efficace de contrôle de la qualité des services.

## 2. LE BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à établir une démarche uniforme, logique, chronologique et transparente qui peut être mise en place à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement. La présente politique :

- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes dans l'exercice des fonctions et de ses responsabilités du CPE-BC;
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services en vue d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus;
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur;
- Définit la notion de plainte et établit les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte.

### **3. PRINCIPES DIRECTEURS :**

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE-BC et des RSG ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte;
- Toute plainte est traitée avec diligence;
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, du résultat du traitement de la plainte (dans les limites de la confidentialité);
- Le CPE-BC s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membres du personnel, RSG, membre du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE-BC adoptée par le conseil d'administration;
- La direction du CPE-BC s'engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE-BC, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.

### **4. LE CHAMP D'APPLICATION**

Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel du CPE-BC, aux membres du conseil d'administration et aux responsables de service de garde en milieu familial.

## 5. PRINCIPES

Les principes qui guident le traitement de la plainte sont :

### ***L'impartialité***

- Qui est sans parti pris, juste neutre et équitable.

### ***La réciprocité***

- Qui marque un échange équivalent entre deux personnes ou groupes en ayant la capacité de se mettre dans les souliers de l'autre avec objectivité.

### ***L'exemplarité***

- Action ou décision digne d'être imitée.

### ***L'objectivité***

- Ce dit d'une description de la réalité (ou d'un jugement sur elle) indépendante des intérêts, des goûts des préjugés de la personne qui la fait. Donc, les jugements ne sont altérés par aucune préférence d'ordre personnelle.

### ***L'équité***

- Notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. L'équité consiste à mettre chacun sur un pied d'égalité.

## 6. DÉFINITION

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'une RSG (ou d'un bureau coordonnateur) et dont l'objet est lié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur et est formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du CPE-BC.

Ainsi, une plainte met en cause la qualité des services ou leur conformité à la Loi et aux règlements et se rapporte à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- La santé, sécurité et bien-être des enfants \*\*\*;
- Le fonctionnement administratif du CPE-BC ou de la RSG;
- La personne en relation avec le bureau coordonnateur;
- Un prestataire de services de garde éducatif (RSG) ou une personne de son service.

**Avant de déposer une plainte à l'égard d'un service de garde en milieu familial**, inviter le parent à contacter directement la responsable de services de garde. Elle est la première responsable de la qualité de ses services.

\*\*\*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 :

- La situation est immédiatement signalée au Centre de protection de la jeunesse et le CPE-BC invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent;
- Lorsque la plainte est retenue par la DPJ, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la responsable d'un service de garde en milieu familial s'applique. (article 76 du règlement);
- Le CPE-BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

## 7. PERSONNES PLAIGNANTES

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, ancien parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, responsable de service de garde en milieu familial, etc. En fait, tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de service par le CPE-BC ou la RSG.

## 8. LES MOYENS

Divers moyens sont accessibles pour déposer la plainte : par téléphone à l'administration du CPE-BC aux heures d'ouverture, en personne, par la poste, par courriel, etc.

La personne responsable du traitement des plaintes est l'agente de conformité, en collaboration avec la Directrice générale.

Bureau coordonnateur Au pied de l'échelle :

4955 Boul. Grande-Allée Brossard Qc. J4Z 3G1

**450 678-4812**

Agente de conformité : poste 246

Directrice générale : poste 222

En cas d'absence de la personne responsable du traitement des plaintes, 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-BC désigne une personne pour la remplacer et recevoir la plainte dans un délai plus court.

Si une plainte vise la direction générale du CPE-BC, le plaignant, qui désire ne pas être identifié par l'administration du CPE-BC, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle et utiliser un des moyens énumérés précédemment en identifiant bien le destinataire, c'est-à-dire le ou la président(e) du conseil d'administration du CPE-BC.



## **9. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS**

### **Le conseil d'administration du CPE-BC :**

- Approuve la présente politique et veille à son application;
- Désigne une personne responsable du traitement des plaintes et son remplaçant;
- Traite toute plainte mettant en cause la direction générale du CPE-BC;
- Établit un calendrier de dépôt du rapport au CA: registre des plaintes;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure adoptée;
- Examine les demandes de révision du plaignant.

### **La direction générale si ce n'est pas la personne responsable du traitement :**

- Assure la diffusion de la présente politique auprès des parents, des RSG, du conseil d'administration et des membres du personnel;
- Transmet les rapports appropriés au conseil d'administration;
- Supervise l'application de la politique et de la procédure;
- Identifie les besoins de formation liée à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes, ou collabore avec le conseil d'administration.

**La personne responsable du traitement des plaintes (peut-être la direction générale ou une autre personne nommée par le conseil d'administration) :**

- Coordonne l'application de la politique;
- Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre des plaintes;
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte;
- Examine la nature de la plainte et établit qui est le mieux habilité pour en assurer le traitement;
- Assure un suivi du traitement de la plainte;
- Est autorisée à signer les différents avis et correspondance concernant le traitement de la plainte;
- Réunit périodiquement les collaborateurs et établis les priorités d'amélioration de la qualité du traitement des plaintes;
- Prépare ou fait rapport, émet des commentaires ou des propositions au conseil d'administration ou à la direction générale;
- Collabore, avec la direction générale, à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes;
- Diffuse la présente politique auprès des parents, des RSG, du conseil d'administration et des membres du personnel.

**Le personnel du CPE-BC :**

- Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services;
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique;
- Transmet au responsable du traitement des plaintes toutes plaintes en vertu de la présente politique;
- Collabore et applique la politique selon leurs responsabilités respectives.

## **La responsable de service de garde**

- Est la première responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents;
- Reçoit les commentaires des parents sur les services rendus;
- Informe le plaignant que le CPE-BC s'est doté d'une politique et d'une procédure sur le traitement des plaintes, et que son application est assurée par le CPE-BC;
- Collabore avec le CPE-BC à l'examen de la plainte lorsque concernée;
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque nécessaire.

## **Le plaignant**

- Responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction;
- Collabore au processus du traitement de la plainte;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès à la vie privée des gens en cause.

## **10. RÉVISION**

La politique de traitement des plaintes est mise à jour au besoin.

**Adoption de la politique par le conseil d'administration  
le 16 mars 2011**

**PJ Tableau des délais de traitement usuels des plaintes**

## Annexe : Tableau des délais de traitement usuels des plaintes

1	Réception de la plainte
2	Analyse de la recevabilité de la plainte
3	Détermination du service visé et codification
4	Élaboration d'une stratégie d'enquête et désignation des collaborateurs
5	Enquête
6	Analyse, rapport d'enquête de la plainte et communication à la personne visée
7	Décision
8	Suivi auprès du plaignant et vérification de la satisfaction Examen d'une demande de révision au CA, s'il y a lieu
9	Suivi de la plainte et/ou du plan de régularisation
10	Registre des plaintes et présentation au CA
11	Contrôle de la qualité