**POLITIQUE DE TRAITEMENT DE PLAINTE**

**Centre de la petite enfance – Bureau coordonnateur Ma belle grenouille**

1680, ave Lapierre, bur. 102

Québec (Qc)

G3E 0G1

Décembre 2021

**CPE-BC Ma belle grenouille**

Document approuvé par le conseil d’administration

Le 24 décembre 2021

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Andrée-Ann Baril Date

Présidente

1. **POLITIQUE**
	1. **Champ d’application**

La présente politique de gestion des plaintes s’adresse au conseil d’administration et à l’équipe de gestion ; au personnel ainsi qu’aux parents utilisateurs du CPE Ma Belle Grenouille, du CPE La Rigolade et du Bureau coordonnateur La Haute St-Charles et toute autre personne en relation avec l’organisation, incluant les responsables de service de garde en milieu familial reconnues.

La direction est responsable de la gestion de l’ensemble du service offert tant au milieu familial qu’en installation. Sa mission est de soutenir ses clients (les parents et les enfants) et de contribuer à l’épanouissement des enfants. En plus de donner des services, nous devons les harmoniser au rythme des besoins et des valeurs véhiculées.

La direction s’engage dans ce processus visant l’amélioration continue de la qualité des services à la clientèle.

* 1. **But de la politique**

La politique établit les principes directeurs de l’examen des plaintes touchant le service de garde en installation de même qu’en milieu familial*.* Elle définit la notion de plainte et précise les recours des citoyens 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.

* 1. **Fondements**

La Loi sur les services de garde éducatifs à l’enfance a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les Centres de la petite enfance en vue d’assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants qui reçoivent ces services.

* 1. **Définition d’une plainte**

Une plainte est une insatisfaction à l’égard du service de garde, exprimée verbalement ou par écrit au bureau de direction, par un client 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. La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts en rapport avec l’un ou l’autre des aspects suivants :

* Accessibilité et continuité des services;
* Fonctionnement administratif;
* Personnel du service de garde;
* Responsable de service de garde en milieu familial (Rsg);
* Santé et sécurité des enfants.
	1. **Principes directeurs**
* Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs du CPE-BC ainsi que des droits du plaignant et du membre du personnel concernés ainsi que des Rsg ;
* Tout membre du personnel est tenu de prêter assistance à la personne qui veut formuler ou déposer une plainte;
* Lorsqu’une personne porte plainte, elle est informée des moyens qui seront pris pour traiter celle-ci et de l’évolution de son dossier;
* Toute plainte est traitée avec célérité;
* L’examen d’une plainte doit viser la recherche d’un règlement satisfaisant pour les parties.
1. **RÔLES ET RESPONSABILITÉS**
	1. **La responsabilité du CPE-BC**

Notre responsabilité en matière de traitement des plaintes s’inscrit dans le contexte de l’administration générale de son mandat et elle est partagée entre le conseil d’administration, la direction, le ministère de la Famille les Rsg et l’ensemble des travailleuses.

Les responsabilités de chacun varient selon ses fonctions et ses attributions. Pour bien exercer ce rôle, nous disposons de règles de régie interne, d’un code de conduite en matière de protection des renseignements personnels, d’un contrat de service, d’une politique concernant la sécurité, d’un cadre de vie, d’une politique d’admission, d’un protocole concernant les allergies alimentaires, d’une politique concernant les enfants présentant des besoins particuliers ainsi qu’une procédure concernant le traitement des plaintes.

* 1. **La responsabilité du conseil d’administration et de la direction**

La procédure de l’examen doit se faire avec diligence. Le conseil d’administration agira de façon à donner l’occasion à toute partie au litige de faire part de leurs observations au moment de l’examen d’une plainte. Il entreprendra les démarches nécessaires pour réunir les documents pertinents et recueillir les versions des faits dans le respect des ententes convenues. Il effectuera toute étude, recherche ou analyse que pourra exiger l’examen dont il communiquera les conclusions au plaignant.

Le personnel de direction explique à toute personne qui désire porter une plainte, le contenu de la politique et de la procédure d’examen des plaintes touchant les services de garde ainsi que le rôle de chacun des intervenants.

Voici la liste de ses responsabilités :

Reçoit toute plainte formulée verbalement, par écrit ou par courriel;

Prête assistance au plaignant dans la formulation de la plainte;

S’assurer que sa plainte relève de la compétence du conseil d’administration;

Détermine les attentes du plaignant;

Détermine si la plainte est urgente \*;

Évalue si la plainte nécessite une plus grande enquête.

\**Urgence: Toute situation qui peut compromettre la santé, la sécurité ou le développement des enfants et qui exige une intervention immédiate ou dans les 24 heures.*

* 1. **Rôles et responsabilités du personnel**

Tout membre du personnel informé qu’une personne est insatisfaite en raison des services reçus ou qu’elle aurait dû recevoir d’un service de garde ou de son personnel doit:

* L’informer de son droit de formuler une plainte auprès de l’équipe de gestion;
* Si l’urgence de la situation l’exige, l’orienter directement vers l’équipe de gestion.
1. **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**
	1. **Réception et examen d’une plainte**

Pour être traitée comme une plainte, une insatisfaction doit être communiquée à l’équipe de gestion.

* 1. **Délai pour l’examen d’une plainte**

La responsable de l’examen d’une plainte doit fournir au plaignant le résultat de l’examen dans un maximum de 45 jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte.

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.

1. **DISPOSITIONS PARTICULIÈRES**
	1. **Divulgation 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 le 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.

* 1. **Irrecevabilité d’une plainte**

Si une plainte est irrecevable. Le dossier est alors fermé.

* 1. **Entrée en vigueur**

La présente procédure est entrée officiellement en vigueur le 19 décembre 2006 et a été modifiée le 11 janvier 2012.

1. **PROCÉDURE DE TRAITEMENT D’UNE PLAINTE À L’ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS**
	1. **Démarche à suivre**

Le conseil d’administration du CPE-BC Ma Belle Grenouille assure la disponibilité d’un service de traitement de plaintes durant ses heures d’ouverture de bureau, soit de 8:00 heures à 12:00 heures et de 13:00 heures à 16:00 heures.

La direction reçoit et traite toutes les plaintes. Si elle doit s’absenter pour plus de 24 heures, elle veillera à nommer une personne pour remplir cette tâche.

Si la directrice générale est directement concernée, elle transmet immédiatement la plainte au conseil d’administration. Tout plaignant peut transmettre sa plainte directement au président du conseil d’administration. Celui-ci s’assure du traitement de la plainte tout en respectant la confidentialité*.*

La direction traite toute plainte avec diligence et elle en assure le suivi.

La direction permet au plaignant d’exposer la nature de sa plainte; elle fournit tous les renseignements requis; elle dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme et s’assure du bien fondé ou non de la plainte, auprès des personnes concernées.

La démarche à suivre comprend cinq (5) étapes :

1. réception de la plainte;
2. examen et traitement de la plainte;
3. suivi du contrôle;
4. rapport du traitement des plaintes;
5. conservation des dossiers.
	* 1. **Réception de la plainte**

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Le plaignant n’est pas tenu de s’identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en assurant la confidentialité, l’invite cependant à s’identifier car il pourrait s’avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours de traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, un dossier est ouvert par la direction en utilisant le formulaire d’enregistrement et de suivi d’une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, dans les cinq (5)jours ouvrables suivants la réception de la plainte, lorsque celle-ci est écrite, la direction expédie au plaignant un accusé réception, si ce dernier a fourni ses noms et adresse.

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 suivant la date de réception de la plainte au bureau de direction.
* L’accusé de réception est signé par la directrice générale du CPE-BC.

Si la directrice est absente pour moins de vingt-quatre (24) heures, la personne qui la remplace offre au plaignant de:

* Communiquer avec la directrice à un autre moment de la journée;
* prendre en note ses coordonnées pour que la directrice puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

**Cependant, s’il s’agit d’un cas d’urgence, la personne qui reçoit la plainte, l’achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter.**

* + 1. **Examen et traitement de la plainte**

**La directrice**

Lorsqu’elle reçoit une plainte, la directrice doit d’abord en déterminer la nature afin d’identifier la procédure à suivre pour son traitement. Dans tous les cas, la directrice note ses constatations et ses conclusions au dossier à l’aide du formulaire d’enregistrement et de suivi.

* Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant:

La directrice offre au plaignant de l’accompagner dans la démarche du signalement auprès de la Direction de la Protection de la Jeunesse (DPJ). La directrice collabore avec les représentants des organismes quant au suivi de la plainte.

* Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE-BC Ma Belle Grenouille, le plaignant est référé à l’organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.
* Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE-BC Ma Belle Grenouille ou un membre du personnel de celui-ci:

La directrice après avoir préalablement étudié, transmet le dossier, si elle juge nécessaire, au conseil d’administration pour qu’il soit statué sur le bien fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d’en référer au ministère de la Famille, si le traitement ne lui en donne pas satisfaction.

* Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial mais 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 reçus (exemple: mésentente entre un parent et une rsg):

Le plaignant est invité à régler l’objet de la plainte avec la responsable concernée. La directrice peut offrir son aide aux parties afin de solutionner le problème.

* Si la plainte porte sur un fait ou situation concernant un service de garde en milieu familial et constitue un manquement à loi ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien être des enfants reçus :

La direction dresse un rapport écrit et informe la rsg des éléments de la plainte. Selon la situation, elle peut :

* Communiquer avec la responsable concernée afin d’identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et qu’elle ne se reproduise plus (ex : formation, visites à l’improviste supplémentaires, etc.) ou
* Saisir le conseil d’administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte.

**Conseil d’administration**

Dans le cas d’un **membre du personnel**, lorsque le conseil d’administration considère que la plainte est justifiée et qu’il y a eu un manquement important, il peut :

Lors d’une première infraction :

* décider d’émettre un avis écrit contre qui la plainte est dirigée afin que cette personne modifie le comportement fautif, dans un délai prédéterminé.
* Lors d’une deuxième infraction :
* d’émettre un deuxième avis écrit avec un nouveau délai mais avec un avertissement d’une possible suspension ou congédiement à venir, dans le cas ou la personne contre qui la plainte est dirigée ne modifie pas le comportement fautif ;

Lors d’une troisième infraction :

* décider de suspendre ou de congédier le membre du personnel;

Dans le cas d’une plainte concernant **un milieu familial ou une rsg,** les membres du conseil d’administration peuvent émettre un avertissement écrit ou lorsque la situation le recommande, un avis d’intention de suspension ou de révocation.

Dans ce dernier cas, la rsg doit toujours être invitée à venir rencontrer les membres du conseil d’administration afin de faire valoir son point de vue sur la situation.

À cette occasion, elle peut être accompagnée des personnes et des conseillers qu’elle désire et déposer tout document qu’elle juge à propos.

Lorsque le conseil d’administration a terminé son enquête, il informe par écrit la rsg de sa décision. Celle-ci peut toujours contester la décision du c.a. au Tribunal Administratif du Québec dans les délais légaux.

* + 1. **Suivi du contrôle**

Le conseil d’administration du CPE-BC Ma Belle Grenouille doit s’assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu’elle est fondée, soit corrigée.

* + 1. **Rapport de traitement des plaintes**

La directrice informe, à chaque réunion mensuelle, le conseil d’administration de toute plainte reçue, de leur nature et de leur traitement.

* + 1. **Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé au bureau du CPE-BC.

Seul la directrice ou la personne nommée en son absence et le conseil d’administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l’application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

Cette procédure de traitement des plaintes doit être transmise à toute personne relevant du CPE-BC Ma Belle Grenouille qui en fait la demande.

* 1. **Plainte non recevable**

Une plainte ne peut être retenue pour examen dans l’un ou l’autre cas suivant :

* Le délai écoulé entre l’événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long;
* La plainte est farfelue, vexatoire ou de mauvaise foi;
* La plainte n’est pas de la compétence du CPE-BC Ma Belle Grenouille.

Le CPE-BC Ma Belle Grenouille considère qu’une plainte n’est pas de sa compétence si elle ne correspond pas à la définition d’une plainte telle qu’elle est fournie à la section 1.4 de la présente procédure.

Si une plainte n’est pas retenue pour examen, la direction doit en faire connaître les raisons au plaignant.

**5.3 Communication du résultat de l’examen de la plainte.**

C’es t la directrice qui, après la rédaction du rapport, communique le résultat de l’examen de la plainte au plaignant, au plus tard quarante-cinq (45) jours ouvrables après la réception de la plainte à la direction. Si elle se retrouve dans l’impossibilité d’en communiquer le résultat dans le délai prévu, elle doit en aviser le conseil d’administration et convenir avec lui d’un délai raisonnable. La direction en avise alors le plaignant.