



# Traitements des plaintes

**Modifications adoptées par le conseil d'administration**

**Le 18 août 2014 et en vigueur immédiatement**

# PROCÉDURES DE TRAITEMENTS DES PLAINTES

## CPE-BC LES CALINOIRS

### **Tout d'abord, qu'est-ce qu'une plainte?**

Une plainte est une expression, **verbale ou écrite**, d'une **insatisfaction** à l'égard des services offerts par le Centre de la Petite Enfance, son bureau coordonnateur de la garde en milieu familial ou par un prestataire de services de garde éducatifs (Responsable de service de garde en milieu familial - RSG).

L'objet de la plainte relève de la Loi sur les services de garde éducatifs, de la réglementation qui en découle, d'une norme administrative ou d'une pratique en vigueur.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts quant à l'un ou l'autre des aspects suivants : santé et sécurité des enfants, fonctionnement administratif, la personne en relation avec le Centre de la Petite Enfance, son bureau coordonnateur, la personne en relation avec un service de garde en installation et/ou en milieu familial et l'accessibilité et la continuité des services.

### **Qui reçoit la plainte?**

Le titulaire du permis désigne l'équipe de direction - Direction générale et Direction adjointes - pour recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également l'agente de conformité à titre de remplaçante pour plaintes issues des milieux familiaux au cas où la Directrice adjointe au BC est absente ou non disponible pour recevoir la plainte pour plus de 24 heures.

Si la plainte concerne la Direction adjointe, celle-ci est transmise à la Direction générale du CPE. Si la plainte concerne la Direction générale du CPE-BC Les Calinours, le plaignant est invité à s'adresser au président du conseil d'administration du CPE-BC Les Calinours. Si la plainte concerne le CA, le plaignant est invité à s'adresser au bureau des plaintes du ministère de la famille.

Le CPE-BC assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes aux heures d'ouverture du bureau, soit du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h 30.

### **Personnes pouvant déposer une plainte**

Toute personne, en relation avec le CPE-BC ou avec un service de garde en milieu familial qu'il coordonne, peut déposer une plainte :

- parent-usager ou futur usager;
- membre du personnel;
- responsable de garde en milieu familial;
- assistante d'une responsable de garde en milieu familial;
- voisin;
- plaignant anonyme.

### **Important :**

La personne qui dépose une plainte peut choisir de ne pas révéler son identité. Par contre, elle est invitée à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec elle pour clarifier certains renseignements en cours de traitement de la plainte.

Le plaignant qui désire conserver l'anonymat n'obtiendra aucun renseignement, ni résultat, dans le cadre de l'examen de la plainte.

### **Réception de la plainte**

Le plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit auprès des personnes autorisées.

### **Important :**

Le plaignant doit savoir que s'il décide de formuler une plainte (une plainte étant une insatisfaction), il ne peut être en droit de demander au CPE-BC de ne pas agir. Le CPE-BC a pour mandat d'aller vérifier les informations, d'essayer de trouver une solution qui convient aux parties et d'assurer un suivi.

Par contre, la confidentialité de la démarche et du dossier est préservée en tout temps. Par conséquent, l'identité du plaignant et des personnes impliquées est toujours préservée.

### **Examen et traitement de la plainte**

#### **Évaluation de la recevabilité**

La plainte est recevable lorsque :

- la plainte a trait aux services offerts par le CPE-BC;
- la plainte a trait aux services offerts par un responsable de garde en milieu familial;
- la plainte se rapporte à l'application de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et aux règlements en découlant;
- la plainte se rapporte à une norme administrative ou une pratique en vigueur.

- Le plaignant est informé sur la stratégie d'examen ainsi que sur les délais de traitement.
- La plainte est enregistrée à l'aide du formulaire « d'enregistrement et suivi d'une plainte ». Elle est codifiée et inscrite au « registre des plaintes ».
- Si le plaignant s'est identifié et a fourni son adresse, un accusé de réception lui est envoyé.

La plainte est non recevable lorsque :

- la plainte ne relève pas de la compétence du CPE-BC.
  - Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question et le dossier de plainte est fermé.
  - Cette prise de position est inscrite au dossier à l'aide du formulaire « d'enregistrement et suivi d'une plainte » ainsi qu'au « registre des plaintes » et le plaignant est informé de la non-recevabilité de son insatisfaction.
  - Si le plaignant s'est identifié, un accusé de réception lui est envoyé, s'il a fourni son nom et son adresse.

Autres situations :

- Plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant.
  - La situation est immédiatement signalée au Centre de protection de la jeunesse. Le CPE-BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.
  - Si la plainte concerne une employée du CPE-BC des mesures administratives ou disciplinaires peuvent être prises le temps de procéder à l'enquête.
  - Lorsque la plainte est retenue par la DPJ concernant un milieu familial reconnu la procédure concernant la suspension de la reconnaissance de la responsable en milieu familial (article 76 du règlement) s'applique.

### **Examen de la plainte**

L'examen de la plainte est influencé par :

- l'urgence et l'objet de la plainte;
- la récurrence;
- les personnes visées.

L'examen de la plainte comporte certaines étapes notamment :

- **Plaintes portant sur un fait ou une situation concernant le CPE-BC ou un membre du personnel.**
  - o La personne désignée recueille des informations auprès du plaignant, du membre du personnel concerné et toutes autres personnes pouvant apporter des informations pertinentes. Elle effectue toutes les recherches nécessaires.
  - o La personne désignée statue sur le bien-fondé et le suivi à faire. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au directeur général du CPE (si la plainte est traitée par une direction adjointe), au conseil d'administration (si la plainte est traitée par la direction générale) ou au Ministère (si la plainte est traitée par le conseil d'administration).

Dans tous les cas, les employées ou membres des directions visées par la plainte seront informés dans les meilleurs délais, généralement moins de 48 heures, du dépôt, de la nature et de l'objet de la plainte.

- **Plainte portant sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial et constituant un manquement à la Loi ou au Règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus.**
  - o Dans tous les cas, la RSG est avisée que son service de garde fait l'objet d'une plainte et du contenu de la plainte.
  - o Afin de constater la situation et de vérifier le fondement de la plainte, la personne désignée peut, selon le cas :
    - Procéder à une ou plusieurs visites à l'improviste du service de garde.
    - Avoir une entrevue avec la RSG concernée.
    - Avoir des entretiens supplémentaires avec le plaignant pour obtenir des renseignements supplémentaires.
    - Rencontrer ou interroger toute personne qui aurait été témoin de la situation.
    - Toute autre action nécessaire pour vérifier le fondement de la plainte.
    - À partir de ses observations, la personne désignée prend une décision sur le fondement de la plainte.
      - communiquer avec la responsable concernée et identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus.
      - avis de manquement avec des délais pour se conformer.
      - visites de contrôle à l'improviste supplémentaires pour apporter du soutien et/ou vérifier que la situation soit corrigée.

- selon la gravité de la plainte, la procédure de suspension ou de révocation pourra être appliquée conformément à l'article 76 du Règlement.
- on peut également faire appel au service de médiation du Ministère.

### **Conclusion de la plainte**

Le dossier sera fermé si la plainte est jugée non fondée.

Si la plainte est jugée fondée, selon la nature de la plainte, la personne désignée présente le registre de plainte ou dresse un rapport qu'elle dépose au conseil d'administration.

Si la situation est corrigée, le dossier de plainte est fermé.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée rédige un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi.

Dans tous les cas, la personne attitrée au traitement des plaintes informe le conseil d'administration de l'évolution du dossier de plainte, à l'aide du formulaire «registre des plaintes».

### **Suivi des mesures correctives**

La personne désignée s'assure du suivi des mesures correctives de la manière suivante :

- en s'assurant de la réalisation des mesures correctives;
- en communiquant les résultats au plaignant;
- en mettant à jour les interventions au formulaire de plainte;
- en mettant à jour le registre de plainte.

### **Délai pour l'examen d'une plainte**

Le responsable de l'examen d'une plainte doit fournir le résultat de l'examen dans les 45 jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte, si le plaignant s'est identifié.

### **Fermeture du dossier**

Si les personnes concernées par la plainte ne sont pas satisfaites des résultats, elles peuvent avoir recours dans un premier temps au conseil d'administration du Centre de la Petite Enfance Les Calinours, dans un deuxième temps au Ministère de la Famille et des Aînés, ensuite au bureau des plaintes du Ministère de la Famille et des Aînés et finalement au protecteur du citoyen.

### **Conservation des dossiers**

Le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte et les renseignements recueillis lors de la plainte font partie intégrante du dossier de plainte.

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE-BC Les Calinours ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaire du CPE-BC.

Seuls la personne désignée, la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaires pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la Loi.

Par ailleurs, si la plainte est jugée fondée, les rapports écrits adressés à l'employée, aux membres de la direction ou à la RSG et les décisions concernant le suivi à apporter et le suivi de contrôle sont également versés au dossier de la personne concernée.