



## CENTRE DE LA PETITE ENFANCE DU VILLAGE INC.

985, rue de la Rivière

Québec (QC) G1Y 1Z9

Tél : 418-877-9602 Fax : 418-877-8991

### POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES



#### OBJET

La présente politique a pour objet de répondre aux exigences prévues à l'article 18.1 des règlements sur les services de garde éducatif à l'enfance, qui stipule que le titulaire d'un permis est tenu de respecter sa politique de traitement des plaintes fournie au ministre.



#### PRINCIPES DIRECTEURS

Assurer des services de garde éducatifs de qualité et, le cas échéant, à faire apporter des correctifs appropriés de façon durable. La politique de traitement des plaintes s'inscrit dans un processus d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et de responsabilisation de la clientèle et des intervenants du CPE.

Elle s'appuie sur la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance qui a pour objet : « *de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs destinés aux enfants avant leur admission à l'école en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, la réussite éducative, 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.* »

*Elle a également pour objet de favoriser le développement harmonieux d'une offre de services de garde éducatifs à l'enfance qui soit pérenne et qui tienne compte des besoins des parents, afin de faciliter la conciliation de leurs responsabilités parentales avec leurs responsabilités professionnelles ou étudiantes, ainsi que de leur droit de choisir le prestataire de services de garde éducatifs. »*

Le CPE s'assure de faire connaître aux parents utilisateurs ainsi qu'à son personnel la politique et la procédure administrative de traitement des plaintes.



#### PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les valeurs qui guident l'examen des plaintes touchant le CPE sont les suivantes :

- La confidentialité;
- La collaboration;
- La transparence;
- La responsabilisation;
- Le respect.

Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs et des droits du plaignant. Elle doit être considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services offerts.



## DÉFINITION D'UNE PLAINE

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard des services offerts par le CPE.

La plainte met généralement en cause la qualité des services ou leur conformité à la loi et aux règlements et peut se rapporter, par exemple, à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- L'accessibilité aux services;
- Le fonctionnement administratif;
- La qualité des interventions éducatives;
- L'application d'un programme éducatif;
- La santé et la sécurité des enfants;
- Etc.

Advenant qu'une plainte porterait sur de la violence ou des mauvais traitements à l'égard d'un enfant, notre Politique de tolérance zéro à l'égard de la violence sur un enfant au CPE s'appliquera. Le CPE signalera la situation au DPJ, et se référera à l'entente multisectorielle.



## CHAMP D'APPLICATION

Le CPE recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant le service de garde, un membre de son personnel ou toute personne agissant en son nom, lorsqu'elle a des raisons de croire que ceux-ci manquent à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou les règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou qu'ils n'agissent pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le CPE qui lui laisse croire qu'il y a un manquement à une obligation imposée par la loi ou aux règlements 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.

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis (CPE) manque à ses obligations ou à ses devoirs imposés par la loi ou les règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance.



## EXAMEN DES PLAINTES

La responsabilité de la réception et du traitement des plaintes est attribuée à la directrice générale, sauf exception<sup>i</sup>. Lorsqu'elle est saisie d'une plainte, elle doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement. Dans tous les cas, elle note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte.



## TRAITEMENT DES PLAINTES

1. La directrice générale accueille réception de la plainte déposée pour examen, dans un délai de dix (10) jours ouvrables, sauf exception<sup>ii</sup>
2. Elle examine la nature de la plainte avec diligence et détermine le bien-fondé de celle-ci.
  - Si la plainte est fondée, elle applique l'étape no. 3 et no. 4
  - Si la plainte n'est pas fondée, elle applique l'étape no. 4

3. Elle détermine les mesures correctives à apporter. S'il y a lieu, elle peut consulter les membres du conseil d'administration, l'équipe éducative, administrative ou toutes autres personnes susceptibles d'être impliquées dans le processus d'amélioration de la qualité.
4. Le plaignant est informé, par écrit, du résultat de l'examen de sa plainte et ce, dans un délai de trente (30) jours ouvrables.
5. Chaque plainte déposée est enregistrée et conciliée dans un registre à cet effet.



### **SUIVI DE CONTRÔLE**

Lorsque la plainte est fondée, la directrice générale procède, si nécessaire, à une ou plusieurs vérifications, selon la nature de l'infraction constatée, afin de s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, elle produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration qui décidera du suivi.



### **RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES**

La directrice générale informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE. Elle en décrit la nature et indique leur traitement.



### **DEMANDE DE RÉVISION**

Le plaignant dispose de trente (30) jours ouvrables pour faire une demande de révision du traitement de sa plainte et ce, s'il est insatisfait des mesures correctives prévues. Pour ce faire, il a l'obligation de transmettre sa demande de révision par écrit dans le délai prescrit. La demande de révision sera alors traitée par le conseil d'administration lors de leur prochaine assemblée. Celui-ci aura alors trente (30) jours pour faire un suivi par écrit au plaignant.



### **CONFIDENTIALITÉ**

Tous les dossiers de plaintes constitués, ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé à la place d'affaire du CPE. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents.



### **ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le lendemain de son adoption par le Conseil d'administration.



### **ADMINISTRATION DE LA POLITIQUE**

Responsable de l'adoption de la politique :

Conseil d'administration

Responsable de l'application :

Direction générale

Date d'adoption :

17 février 2020

Fréquence de la mise à jour :

Aux quatre (4) ans ou selon le besoin

Date de la dernière mise à jour :

**29 août 2023**

<sup>i</sup> Si la nature de la plainte vise directement la directrice générale, le conseil d'administration est responsable du traitement de la plainte.

Si la nature de la plainte vise directement les politiques ou les procédures adoptées par le conseil d'administration, le plaignant peut s'adresser au conseil d'administration ou, à défaut d'obtenir satisfaction, au ministère de la Famille.

<sup>ii</sup> Si la plainte est déposée durant les vacances annuelles de la directrice générale, le délai pour accuser réception de la plainte est reporté à compter de la date de son retour.