

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES 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 du CPE La Ruche Magique*, 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.

2. Définitions

Dans la présente procédure, les termes suivants signifient :

- a) **CPE**
Le Centre de la petite enfance La Ruche Magique inc.
- b) **CA**
Le conseil d'administration de la corporation
- c) **DG**
La direction générale de la corporation
- d) **Intervenant**
Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement dans la corporation
- e) **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 – LA PLAINTÉ

3. Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant et portant sur la qualité des services que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du CPE.

4. Motifs de plainte

Les motifs de plainte portent sur la qualité des services, sur les politiques, procédures et normes internes du CPE ou sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ils peuvent aussi concerner des éléments règlementés par un organisme compétent, autre que le CPE, mais pouvant avoir un impact sur la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

5. Personne pouvant formuler une plainte

Tout parent ou tuteur légal d'un enfant, ou le représentant de ces derniers, qui a reçu, reçoit ou requiert des services de garde du CPE, peut formuler une plainte.

6. Acheminement d'une plainte

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement le diriger vers la personne responsable de l'examen des plaintes. Une plainte écrite doit être acheminée sans délai à cette dernière.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment l'urgence de la situation, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale formulée par un plaignant en remplissant lui-même le formulaire prévu à cet effet. Il doit le transmettre le plus tôt possible à la personne responsable de l'examen des plaintes.

7. Contenu de la plainte écrite

Une plainte écrite doit au moins contenir les éléments suivants :

- la date de la plainte;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant ou du représentant qui agit en son nom;
- les nom, prénom de l'enfant concerné;
- le nom de l'installation concernée;
- le nom de la personne visée, le cas échéant;
- la description des faits;
- les attentes du plaignant.

8. Assistance

La personne responsable de la réception des plaintes doit prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte et lui fournir toute information relative à la procédure de traitement des plaintes. Elle doit consigner la plainte par écrit en utilisant le formulaire prévu à cet effet.

9. Réception de la plainte

À la réception d'une plainte, la personne responsable de la réception des plaintes enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

Toute information dénonçant une situation mettant ou pouvant mettre en péril la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants doit être traitée de façon urgente.

Si la personne responsable de l'examen des plaintes a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis au sens de l'article 38 ou au sens de l'article 38.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*¹, elle est tenue de signaler sans délai la situation au directeur de la Protection de la jeunesse, et ce, conformément à l'article 39 de cette même loi.

10. Avis de réception

Dans un délai approximatif de cinq (5) jours de calendrier suivant la date de réception d'une plainte, la personne responsable de l'examen des plaintes transmet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte. Elle l'informe dans un même temps qu'il recevra les conclusions de l'examen de sa plainte dans un délai approximatif de 45 jours de calendrier suivant sa réception.

11. Recevabilité de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes doit déterminer la recevabilité de toute plainte portée à sa connaissance.

Pour être recevable, la plainte doit :

- être déposée par le parent ou le tuteur légal d'un enfant utilisateur, ancien utilisateur ou futur utilisateur des services de garde offerts par le CPE, ou par le représentant de celui-ci;
- concerner l'enfant ou les enfants du parent plaignant ou le parent lui-même;
- porter sur la qualité des services offerts par le CPE, sur les politiques et procédures en vigueur ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

¹ RLRQ, chapitre P-34.1

12. Rejet de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes peut rejeter toute plainte ou motif de plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Elle en informe par écrit le plaignant et verse une copie de cette décision au dossier de plainte.

13. Absence de compétence

Si le motif de la plainte ne relève pas de la compétence de la corporation, la personne responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant et le dirige, le cas échéant, vers l'organisme ayant compétence en la matière.

14. Examen de la plainte

L'examen de la plainte a pour objectif premier de déterminer le bien-fondé de celle-ci et de chacun de ses motifs.

L'examen d'une plainte comporte différentes étapes. Il appartient à la personne responsable de l'examen des plaintes d'en déterminer l'ordre de réalisation. Ces étapes sont les suivantes:

- communiquer avec le plaignant pour obtenir ses commentaires ou précisions sur la plainte formulée;
- informer la DG de la réception d'une plainte et obtenir ses commentaires s'il y a lieu;
- rencontrer la personne visée afin d'obtenir sa version des faits, le cas échéant;
- rencontrer la (les) personne(s) concernée(s) afin d'obtenir ses (leurs) commentaires, le cas échéant;
- obtenir la version de témoins, s'il y a lieu;
- obtenir les commentaires d'autres parents utilisateurs, s'il y a lieu;
- contacter toute autre personne pouvant apporter des précisions ou commentaires sur l'évènement ou les évènements dénoncé(s);
- obtenir copie de tout document ou enregistrement pouvant être utilisé comme preuve;
- effectuer une visite de l'installation, s'il y a lieu;
- obtenir une copie de tout document requis pour l'examen de la plainte, le cas échéant.
- effectuer toute autre démarche jugée pertinente par la personne responsable de l'examen des plaintes.

15. Consultations

La personne responsable de l'examen des plaintes peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile. Avec l'autorisation de la DG, eu égard aux dépenses afférentes, elle peut consulter tout expert externe dont elle juge l'expertise nécessaire.

16. Conclusions et délai

La personne responsable de l'examen des plaintes procède avec diligence à l'examen de la plainte puis communique ses conclusions motivées à la DG laquelle les transmet au plaignant au plus tard 45 jours suivant la réception de sa plainte.

17. Plainte visant un employé du CPE

Lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel du CPE soulève des questions d'ordre disciplinaire, la personne responsable de l'examen des plaintes en saisit la DG pour évaluation et décision. Cette dernière doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie.

La DG informe par écrit la personne responsable de l'examen des plaintes de l'issue du dossier.

18. Plainte visant les services assurés par une ressource externe

Lorsqu'une plainte porte sur les services assurés par une ressource externe auquel la corporation recourt pour la prestation de services, la personne responsable de l'examen des plaintes en informe par écrit l'autorité concernée ou, si elle est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour le plaignant, lui communique copie de la plainte.

L'autorité concernée procède à l'examen de la plainte et rend compte à la personne responsable de l'examen des plaintes des conclusions auxquelles elle est parvenue ainsi que des mesures identifiées, le cas échéant.

La personne responsable de l'examen des plaintes rédige ses conclusions et les transmet à la DG.

CHAPITRE III – LE SIGNALEMENT

19. Définition d'un signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celles définies au point 6 et portant sur la qualité des services offerts par le CPE ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de déposer une plainte.

20. Personne pouvant effectuer un signalement

Tout parent ou tuteur légal d'un enfant, ou le représentant de ces derniers, qui a reçu, reçoit ou requiert des services de garde du CPE et qui refuse de déposer une plainte ainsi que toute personne autre que celles définies à l'article 5 peuvent effectuer un signalement.

21. Motifs de signalement

Les motifs à l'origine d'un signalement portent sur la qualité des services, sur les politiques et procédures du CPE ou sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ils peuvent aussi concerner des éléments règlementés par un organisme compétent, autre que le CPE, mais pouvant avoir un impact sur la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi que la communication, la collaboration et les règles d'éthique sont généralement en cause.

22. Réception du signalement

À la réception d'un signalement, la personne responsable de la réception des plaintes enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier.

23. Recevabilité du signalement

Il appartient à la personne responsable de l'examen des plaintes de déterminer s'il y a lieu ou non d'intervenir à la suite d'un signalement reçu.

Pour être recevable, le signalement doit:

- être effectué par le parent ou le tuteur légal d'un enfant utilisateur, ancien utilisateur ou futur utilisateur des services de garde offerts par le CPE refusant de déposer une plainte ou par toute autre personne que celles définies au point 6;
- porter sur la qualité des services, sur les politiques et procédures du CPE ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

Il n'y a pas lieu d'intervenir, entre autres, lorsque l'évènement signalé ne relève pas de la compétence de la corporation ou si l'information reçue est frivole, si les paroles utilisées sont vexatoires ou si la démarche est effectuée de mauvaise foi.

24. Ouverture d'un dossier d'intervention

Lorsque l'information reçue d'un parent ou tuteur légal d'un enfant qui refuse de porter plainte ou de toute autre personne que celles mentionnées à l'article 5 constitue un motif de signalement tel que défini à l'article 21, la personne responsable de l'examen des plaintes procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

25. Procédure d'examen d'un signalement

Lorsque la personne responsable de l'examen des plaintes juge qu'il y a nécessité d'intervenir à la suite d'un signalement, elle doit examiner la situation et en assurer le suivi approprié de façon tout aussi diligente et rigoureuse que s'il s'agissait d'une plainte, et ce, selon les règles prescrites dans la réglementation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en ce qui concerne le traitement des plaintes.

La procédure d'examen des plaintes décrites aux articles 14 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

CHAPITRE IV – LE CONSTAT

26. Définition d'un constat

Un constat est une situation pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs enfant(s) ou un agissement contraire aux politiques et procédures de la corporation constaté par la personne responsable de l'examen des plaintes.

27. Personne pouvant effectuer un constat

Seule la personne responsable de l'examen des plaintes peut effectuer un constat.

28. Motifs d'un constat

Les motifs d'un constat peuvent porter sur la qualité des services, sur les politiques et procédures du CPE ou sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi que les règles d'éthique sont le plus souvent en cause.

29. Ouverture d'un dossier d'intervention

À la suite d'un constat et à la décision prise à l'effet qu'elle se doit d'intervenir, la personne responsable de l'examen des plaintes en avise la DG, remplit le formulaire prévu à cet effet puis procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

30. Procédure de traitement d'un constat

Lorsque la personne responsable de l'examen des plaintes juge qu'il y a nécessité d'intervenir à la suite d'un constat, elle doit examiner la situation et en assurer le suivi de façon tout aussi diligente et rigoureuse que s'il s'agissait d'une plainte, et ce, selon les règles prescrites dans la réglementation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en ce qui concerne le traitement des plaintes.

La procédure de traitement des plaintes décrites aux articles 14 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

CHAPITRE V – RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS

31. Réception et suivi des conclusions

La DG qui reçoit de la personne responsable de l'examen des plaintes ses conclusions motivées, doit en assurer le suivi approprié. À cet égard, elle doit :

- transmettre une copie conforme des conclusions au plaignant, le cas échéant, accompagnée d'une lettre de transmission dans laquelle son droit de recours en cas d'insatisfaction de la conclusion rendue est précisé, droit de recours s'exerçant auprès du ministère de la Famille;
- déterminer le suivi à être donné aux conclusions.

32. Identification et suivi des mesures

Tenant compte des conclusions auxquelles la personne responsable de l'examen de la plainte est parvenue, la DG détermine si des mesures doivent être prises et, s'il y a lieu, les identifie et s'assure de leur mise en œuvre.

Lorsque la plainte vise un employé du CPE, la DG doit :

- informer verbalement l'employé visé des conclusions de l'examen de la plainte;
- déterminer si des mesures doivent être prises et, s'il y a lieu, les identifier;
- s'assurer de la mise en œuvre des mesures identifiées, le cas échéant.

33. Fermeture du dossier

Un dossier de plainte ou d'intervention est fermé lorsqu'aucune mesure n'est requise ou lorsque toutes les mesures identifiées ont été réalisées.

L'employé visé est informé de la fermeture du dossier par la DG.

CHAPITRE VI – GESTION DES DOCUMENTS

34. Ouverture d'un dossier

Pour chaque plainte, signalement et constat un dossier est constitué et administré par la personne responsable de l'examen des plaintes. Selon le cas, celle-ci procède à l'ouverture d'un dossier de plainte ou d'intervention. Le dossier est ouvert soit au nom du plaignant, de la personne ayant effectué le signalement ou, lorsqu'il s'agit d'un constat, au nom de la personne responsable de l'examen des plaintes.

35. Contenu du dossier

Le dossier de plainte ou d'intervention doit inclure tout document se rapportant à la plainte ou aux événements signalés ou constatés. Le libellé de la plainte, du signalement ou du constat, les notes évolutives, les différents formulaires, la correspondance ainsi que de la lettre de conclusions, doivent, notamment y être déposés.

36. Accès au dossier

Le dossier de plainte tout comme le dossier d'intervention sont confidentiels. L'accès à ces dossiers est régi par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

37. Conservation du dossier

Après leur fermeture, les dossiers de plainte tout comme les dossier d'intervention sont conservés sous clé par la corporation à l'adresse de son principal établissement.

La corporation a l'obligation de conserver les documents relatifs au suivi des plaintes. Ceux-ci sont conservés durant une période de 6 ans.

CHAPITRE VII - REGISTRE DES PLAINTES

38. Tenue du registre

Un registre des plaintes est tenu par la personne responsable de l'examen des plaintes.

39. Contenu du registre

Le registre des plaintes doit contenir minimalement les informations suivantes, et ce, pour chaque plainte, signalement reçu ou constat effectué :

- la date d'ouverture du dossier;
- le numéro de dossier;
- la catégorie de dossier (plainte, intervention sur signalement ou sur constat);
- la qualité de la personne concernée (employé CPE ou externe);
- pour chaque dossier, la catégorie du ou des motif(s) déterminé(s);
- pour chaque motif, la conclusion de l'examen;
- la date de transmission des conclusions à la DG;
- les mesures prescrites, incluant les engagements pris par la personne visée, le cas échéant;
- la date de réalisation de chacune des mesures;
- la date de fermeture du dossier;
- les dossiers de plainte ayant fait l'objet d'un recours auprès du ministère de la Famille, le cas échéant.

40. Conservation du registre

Le registre des plaintes est conservé par la DG à l'adresse principale de la corporation.

CHAPITRE VIII - DISPOSITIONS FINALES

41. Responsable de l'application

La DG est responsable de l'application de la présente procédure.

42. Entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur dès son adoption par le CA.

43. Révision

La *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation* fait l'objet d'une révision annuelle, au besoin.

Adopté au conseil d'administration du 10 décembre 2019.