



## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Révisé par le conseil d'administration le 12 juin 2017

**CENTRE DE LA PETITE ENFANCE  
LA SENTINELLE DES PETITS**  
Édifice 93, C.P. 1000, Succ. Forces,  
Courcellette, Québec G0A 4Z0  
Téléphone : (418) 844-3700 Télécopieur : (418) 844-1834  
Courriel : [info@cpelasentinelledespetits.com](mailto:info@cpelasentinelledespetits.com) Web : [www.cpelasentinelledespetits.com](http://www.cpelasentinelledespetits.com)

## **Chapitre I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **1. Champ d'application**

La présente politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation s'adresse aux membres du conseil d'administration, aux membres du personnel du centre de la petite enfance (CPE), ainsi qu'aux parents qui ont reçu, reçoivent ou requièrent des services de garde du CPE.

### **2. Objet de la politique**

La politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation a pour objet d'établir les fondements et principes directeurs devant guider le traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation. Elle définit de plus les notions de plainte, de signalement et de constat et précise les fonctions et responsabilités des différents acteurs impliqués dans le traitement des plaintes.

### **3. Fondements**

La présente politique s'appuie sur la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*<sup>1</sup> (LSGEE) et ses règlements ainsi que sur la préoccupation de la corporation d'offrir à sa clientèle des services de garde de qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne. Elle s'appuie enfin sur des valeurs qui ont obtenu l'adhésion des membres du conseil d'administration, soit : la confidentialité, la collaboration, l'impartialité, la transparence, la responsabilisation, la compétence, l'intégrité et le respect.

### **4. Principes directeurs**

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits du plaignant et des membres du personnel du CPE.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1

- Tout membre du personnel du CPE est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte ou signaler un évènement.
- Toute plainte et tout signalement sont transmis sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.
- La personne qui dépose une plainte ou qui signale un évènement est informée de la recevabilité de sa plainte ou du signalement ainsi que de la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation.
- Un accusé de réception est transmis par écrit à toute personne ayant déposé une plainte à moins que les conclusions de l'examen puissent lui être transmises à l'intérieur d'un délai de 72 heures.
- Toute plainte ainsi que tout signalement et constat sont traités avec rigueur, diligence et impartialité.
- Les conclusions motivées de l'examen d'une plainte sont transmises au plaignant lequel est informé de son droit de recours en cas d'insatisfaction.
- La personne visée par une plainte est informée des conclusions de l'examen de celle-ci.

## **5. Diffusion**

La politique et la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation sont diffusées auprès des membres du conseil d'administration, des parents utilisateurs ainsi que de l'ensemble du personnel du CPE.

## **6. Désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes**

La direction générale procède à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes, et ce, conformément aux orientations adoptées par les membres du conseil d'administration à cet égard.

## **7. Responsable de l'application**

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique.

## **Chapitre II – DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTES NOTIONS**

## **8. Énoncé de principes permettant la catégorisation**

Dans la présente politique, la notion de plainte est associée exclusivement à l'insatisfaction exprimée par le parent ou le tuteur légal d'un enfant qui a reçu, reçoit ou requiert des services de garde du CPE. Toute information provenant de toute autre personne, ou encore toute insatisfaction exprimée par un parent refusant de porter plainte, et portant sur la qualité des services de garde offerts par le CPE, constitue un signalement. La notion de constat permet à la personne responsable de l'examen des plaintes d'intervenir lorsqu'elle constate un manquement à la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Les notions de signalement et de constat sont incluses dans la notion de plainte dont il est fait mention dans la législation, notamment à l'article 10 du RSGEE<sup>2</sup>.

## **9. 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 de garde que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du CPE.

## **10. Signalement**

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celle indiquée au point 9 et portant sur la qualité des services de garde ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de déposer une plainte.

## **11. 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 normes en vigueur constaté par la personne responsable de l'examen des plaintes.

---

<sup>2</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 2

## **Chapitre III – FONCTIONS**

### **12. Conseil d'administration**

Le conseil d'administration est l'autorité ultime au regard du traitement des plaintes. Il est responsable de l'adoption de la politique et de la procédure de traitement des plaintes ainsi que de leur révision périodique, le cas échéant.

Ses fonctions sont les suivantes :

- adopter la politique de traitement des plaintes ainsi que sa procédure;
- mandater la direction générale à la révision périodique de la politique et de la procédure de traitement des plaintes et procéder à leur adoption;
- définir ses orientations quant à la désignation d'un membre de son personnel à titre de responsable de l'examen des plaintes ou au recours à un agent externe à la qualité des services et à l'examen des plaintes;
- procéder à la nomination des membres du comité de révision;
- recevoir les demandes de révision de traitement des plaintes et en assurer le suivi;
- traiter les plaintes visant la direction générale;
- requérir de la personne responsable de l'examen des plaintes, si désiré, un rapport annuel portant sur l'examen des plaintes.

#### **12.1 Comité de révision**

Le comité de révision est responsable de la révision des conclusions émises par la personne responsable de l'examen des plaintes à la suite de l'examen d'une plainte. Ce comité est composé de trois administrateurs nommés par le conseil d'administration de la corporation, lequel en détermine les règles de fonctionnement et fixe la durée du mandat de ses membres. Ces derniers ne peuvent être à l'emploi de la corporation.

Ses fonctions sont les suivantes :

- recevoir les demandes de révision;
- transmettre un accusé de réception au plaignant dans un délai approximatif de 5 jours suivant la réception de la demande;

- prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte;
- s'assurer que l'examen de la plainte a été réalisé conformément à la politique et à la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation adoptées par le conseil d'administration;
- s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué avec rigueur, diligence et impartialité;
- s'assurer que les conclusions émises par la personne responsable de l'examen des plaintes se fondent sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou sur les politiques et procédures de la corporation;
- dans les 60 jours de la réception de la demande, transmettre par écrit au plaignant, à la personne responsable de l'examen des plaintes et à la direction générale un avis motivé qui doit conclure à l'une des options suivantes :
  - entériner les conclusions émises par la personne responsable de l'examen des plaintes;
  - requérir de la personne responsable de l'examen des plaintes qu'elle effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'elle lui transmette ses nouvelles conclusions ainsi qu'une copie à la direction générale;
  - recommander toute autre mesure qu'il juge appropriée.

### **13. Direction générale**

La direction générale doit assurer la pérennité de la politique et de la procédure de traitement des plaintes. Elle est responsable d'en assurer la promotion auprès de l'ensemble de son personnel ainsi qu'auprès des parents. Elle doit de plus préparer les nouveaux membres du conseil d'administration à assumer leurs responsabilités à l'égard du traitement des plaintes.

La direction générale a l'obligation de véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et la procédure de traitement des plaintes. L'application de celles-ci lui est imputable.

Ses fonctions sont les suivantes :

- soumettre au conseil d'administration pour adoption les projets de politique et de procédure de traitement des plaintes ainsi que les projets d'amendements, le cas échéant;

- assurer l'application de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- s'il y a lieu, procéder à la désignation d'une personne responsable de l'examen des plaintes à l'interne ou mandater un agent externe à la qualité des services et à l'examen des plaintes, et ce, conformément aux orientations prises par le conseil d'administration à cet égard;
- s'assurer que les membres du personnel collaborent à l'examen des plaintes et participent à toute rencontre convoquée par la personne responsable de l'examen des plaintes;
- s'assurer que les membres du personnel s'engagent à respecter la confidentialité des informations portées à leur connaissance dans le cadre du traitement d'une plainte;
- procéder à l'évaluation de la personne responsable de l'examen des plaintes, s'il y a lieu;
- traiter les plaintes visant la personne responsable de l'examen des plaintes ou l'agent externe à la qualité des services et à l'examen des plaintes, s'il y a lieu;
- désigner, parmi son personnel, une personne en tant que substitut de la personne responsable de l'examen des plaintes, lors d'absences de celle-ci;
- identifier les mesures devant être mises en œuvre ou prescrites à la suite de l'examen d'une plainte, le cas échéant;
- rencontrer la personne visée par la plainte et l'informer des décisions prises, notamment des mesures prescrites;
- s'assurer de la mise en œuvre des mesures puis, selon les orientations prises, en rendre compte aux membres du conseil d'administration, le cas échéant;
- informer la personne responsable de l'examen des plaintes, si autre qu'elle-même, de l'état du dossier, notamment de la réalisation des mesures afin que cette dernière puisse procéder à la fermeture du dossier de plainte ou d'intervention, selon le cas.

#### **14. Personne responsable de l'examen des plaintes**

La personne responsable de l'examen des plaintes doit, en finalité, déterminer le bien-fondé de la plainte, objectif premier de l'examen des plaintes.

Ses fonctions sont les suivantes :

- recevoir les demandes d'information et y répondre;
- recevoir les plaintes;
- transmettre à toute personne qui s'adresse à elle, l'information relative à la procédure de traitement des plaintes;
- procéder à l'ouverture d'un dossier;
- identifier les différents motifs de plainte et statuer sur la recevabilité de chacun d'eux;
- transmettre un accusé de réception au plaignant à moins que les conclusions de l'examen de sa plainte puissent lui être transmises à l'intérieur d'un délai de 72 heures;
- informer le plaignant du rejet de sa plainte ou de la non-recevabilité de celle-ci ou de l'un de ses motifs, le cas échéant;
- analyser les informations recueillies avec impartialité;
- documenter le processus;
- rédiger et transmettre ses conclusions motivées à la direction générale, si autre qu'elle-même;
- procéder à la fermeture du dossier;
- présenter, sur demande du conseil d'administration, un rapport annuel portant sur l'examen des plaintes.

Dans le cadre des fonctions qui lui sont dévolues, la personne responsable de l'examen des plaintes doit respecter en tout temps la confidentialité des informations portées à sa connaissance.