



11, chemin Raphaël, La Pêche (Québec) J0X 2W0  
Tél: 819 456-4443 ou 1-866-456-1755 Téléc: 819 456-1755  
[www.cpeveildelanature.com](http://www.cpeveildelanature.com)

## **Politique de traitement des plaintes**

**CPE BC L'ÉVEIL DE LA NATURE**

**ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION  
LE 22 JANVIER 2024  
ET APPLICABLE AU 22 JANVIER 2024**



## **Table des matières**

### **La politique sur la gestion des plaintes**

#### **Préambule**

#### **Objectif**

#### **Champs d'application de la politique**

#### **Personnes admissibles**

#### **Définition d'une plainte**

#### **Valeurs éthiques**

#### **Principes directeurs**

#### **Rôles et responsabilités**

##### **Le plaignant**

##### **Le parent**

##### **La responsable en service de garde ou l'employé**

##### **La direction**

##### **Le conseil d'administration**

#### **La procédure de traitement des plaintes**

#### **Formulation de la plainte**

#### **Réception de la plainte**

#### **Examen de la plainte**

##### **Désignation d'un ou des collaborateurs de l'examen**

##### **Envoi d'un accusé de réception au plaignant**

#### **Examen de la plainte**

#### **Communication du résultat de l'examen de la plainte**

#### **Demande de révision**

#### **Suivi et règlement de la plainte**

#### **Contrôle de la qualité du traitement de la plainte**

#### **Conservation des dossiers**



# La politique sur la gestion des plaintes

## Préambule

Le CPE BC L'Éveil de la nature préconise une saine communication dans le cadre du processus de gestion des plaintes, tout en veillant au respect des droits de chacun dont le droit au traitement confidentiel de la plainte.

Bien que nous reconnaissons le droit de chacun de déposer une plainte au terme de la présente politique, nous encourageons les échanges entre les personnes impliquées en vue de favoriser un échange constructif qui pourrait permettre la résolution de la situation pouvant donner naissance à la plainte en la manière la plus harmonieuse possible.

Dans l'hypothèse où la plainte ne peut être résolue entre les personnes impliquées ou encore, que la situation ne s'y prête pas, il est recommandé de déposer une plainte en la manière prescrite par la présente Politique.

L'objectif de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* est de **promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde** qui y sont visés, 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.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la loi, le CPE BC a un rôle de premier plan à jouer et, force est de constater que le traitement des plaintes est un outil efficace de contrôle de la qualité des services.

## Objectif

La présente politique de traitement des plaintes;

- ❖ Vise l'amélioration constante de la qualité des services;
- ❖ Vise à établir une démarche uniforme, objective, impartiale et transparente, le tout sous réserve des droits des personnes impliquées dont notamment, la personne portant plainte et la personne mise en cause;



- ❖ Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes par le CPE BC;
- ❖ Vise l'amélioration constante de la qualité des services;
- ❖ Vise à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui fréquentent le service;
- ❖ Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur;
- ❖ Définit la notion de plainte et établit un mécanisme de traitement des plaintes accessible et efficace.

## Champs d'application de la politique

La présente politique s'adresse à l'ensemble du personnel, aux responsables de garde en milieu familial, aux parents (présents et futurs), aux membres du conseil d'administration et concerne les services de garde rendus et la gestion de ceux-ci, au sein de ses deux volets sous la responsabilité du CPE BC L'Éveil de la nature à savoir les services de garde offerts en milieu familial et en installation.

## Personnes admissibles

Toute personne qui constate un manquement de la part d'un employé, d'un administrateur, d'un membre, d'une responsable de service de garde ou de toute personne faisant usage des services ou engagée dans la prestation des services sous la responsabilité ou la surveillance du CPE BC L'Éveil de la nature. Il peut notamment s'agir d'un parent utilisateur ou d'un citoyen.

## Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction ou d'un manquement à l'égard des services sous la responsabilité ou la surveillance du CPE BC L'Éveil de la nature. Les objets de la plainte peuvent notamment visés la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants, de même que l'accessibilité ou la continuité des services.



Une plainte doit être formulée au responsable du traitement des plaintes au sein du CPE BC. Dans le cas d'une plainte formulée verbalement, le responsable du traitement des plaintes invite le plaignant à la formuler par écrit dans un délai raisonnable, à moins d'urgence.

Si le plaignant ne formule pas sa plainte par écrit, le responsable lui fait parvenir un écrit résumant la teneur de la plainte reçue verbalement et l'informe que la procédure de traitement prévue à la présente politique sera déclenchée.

Dans le cas d'une plainte concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique ou psychologique ou une absence de soins menaçant la santé physique ou psychologique, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis ou qu'un crime aurait été commis à son endroit ;

- ❖ La situation est immédiatement signalée à la Direction de la protection de la jeunesse par le responsable du traitement des plaintes et ce dernier, invite aussi le plaignant à déposer immédiatement sa plainte directement auprès de celle-ci;
- ❖ Lorsqu'une plainte est déposée auprès de la Direction de la protection de la jeunesse, la procédure applicable et dictée par les dispositions du Règlement et de la Loi, par le ministère de la Famille et convenu aux ententes multisectorielles s'enclenche dont notamment celui relatif à la suspension immédiate de la reconnaissance de la responsable d'un service de garde en milieu familial (article 76 du règlement).
- ❖ Le CPE BC et le plaignant collaborent avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

## Valeurs

Les valeurs qui guideront l'examen des plaintes par le responsable du traitement des plaintes sont le respect, l'équité et l'impartialité.



## Principes directeurs

Les principes directeurs qui guident le traitement des plaintes sont les suivants:

- ❖ En tant que titulaire d'un permis du ministère de la Famille, le CPE BC L'Éveil de la nature veille au respect et à l'application des Lois et règlements régissant les services éducatifs à l'enfance;
- ❖ Le maintien de la confidentialité; \*<sup>1</sup> Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement, autant que faire se peut, par toutes les parties visées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives. Bien que toutes les personnes impliquées dans le processus du traitement de la plainte soient requises de signer un engagement à la confidentialité de tout renseignement dont elles auront été informées en lien avec l'enquête, le CPE BC ne peut garantir la confidentialité complète de l'identité de la personne formulant la plainte ni la confidentialité des témoins. Les renseignements dévoilés seront limités à ce qui est nécessaire de savoir pour la personne informée afin que cette dernière puisse contribuer à l'enquête ;
- ❖ La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes plus bas, du résultat du traitement de la plainte (dans les limites de la confidentialité).
- ❖ La direction du CPE BC L'Éveil de la nature s'engage à informer et/ou diriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE BC, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte. Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE BC et du personnel ainsi que des droits du plaignant et des personnes visées par la plainte;
- ❖ Toute plainte est traitée avec diligence compte tenu des aléas liés à la disponibilité et à la collaboration des personnes impliquées dans le processus. Le CPE BC favorise une approche de résolution rapide et efficace des plaintes, dans le but de maintenir un climat qui soit le plus sain possible.

---

<sup>1</sup> Tel qu'indiqué, malgré le respect de la confidentialité, il y a un risque que le plaignant soit identifié selon la nature des faits rapportés ou encore que certains témoins et aussi le ou les mis en cause soient également identifiés.



## Rôles et responsabilités

Dans le cadre de son rôle et de ses responsabilités, chaque personne s'acquitte de ses responsabilités avec diligence et dans le respect des droits de chacune des parties impliquées.

### ***Le plaignant***

Dans le cadre du processus de traitement des plaintes, le plaignant :

- ❖ Dans les cas applicables, est encouragé à d'abord signifier son insatisfaction auprès de la personne mise en cause afin qu'elles conviennent ensemble, si possible, des mesures propres à régler la situation ou leur différend;
- ❖ Collabore, avec diligence, au processus du traitement de la plainte;
- ❖ Prend toutes les mesures à sa disposition afin de respecter le caractère confidentiel du processus de traitement des plaintes, de la plainte elle-même et des renseignements qui sont portés à sa connaissance lors du traitement de la plainte;
- ❖ Participe à toute médiation ou mode de règlement alternatif des différends, s'il le désire. Dans un tel cas, fait preuve de bonne foi et de collaboration à la résolution du différend;



## ***Le mis en cause (personne visée par la plainte)***

Dans le cadre du processus de traitement des plaintes, le mis en cause:

- ❖ Dans les cas applicables, est encouragé à faire preuve d'ouverture et d'accueil à l'égard de toute démarche que pourrait initier le plaignant en vue de lui communiquer son différend et, dans la mesure du possible de convenir avec le plaignant des mesures propres à régler la situation ou leur différend;
- ❖ Collabore, avec diligence, au processus du traitement de la plainte;
- ❖ S'abstient de toute mesure de représailles;
- ❖ Participe à toute médiation ou mode de règlement alternatif des différends, s'il le désire. Dans un tel cas, fait preuve de bonne foi et de collaboration à la résolution du différend;
- ❖ Prend toutes les mesures à sa disposition afin de respecter le caractère confidentiel du processus de traitement des plaintes, des éléments de la plainte qui lui sont communiqués et des renseignements qui sont portés à sa connaissance lors du traitement de la plainte;

## ***Le responsable du traitement des plaintes***

Dans le cadre du processus de traitement des plaintes, le responsable du traitement des plaintes<sup>2</sup> :

- ❖ Coordonne l'application de la politique et de sa procédure;

---

<sup>2</sup> La personne responsable du traitement des plaintes en ce qui a trait à toute plainte autre que celle visant la Direction générale est la personne occupant la charge de direction générale ou toute personne désignée par elle. Quant à toute plainte visant la Direction générale, la personne responsable du traitement des plaintes et le président du conseil d'administration ou toute personne désignée par résolution du conseil d'administration.





- ❖ Reçoit toute plainte écrite et l'inscrit au registre des plaintes. Dans le cas d'une plainte verbale, demande au plaignant de lui transmettre par écrit et, dans les cas où le plaignant ne peut ou néglige de soumettre sa plainte par écrit, formule par écrit la plainte sous forme de rapport des éléments lui ayant été communiqués verbalement et transmet le tout au plaignant pour validation;

En l'absence de réponse du plaignant, juge de la pertinence de poursuivre ou non le processus selon les faits ayant été portés à sa connaissance;

- ❖ S'enquiert, dans les cas qui s'y prêtent, auprès des parties (plaignant et mis en cause) de leur volonté de participer à une médiation ou à une rencontre de facilitation en vue de résoudre leur différend. Dans un tel cas, veille à mener le processus de médiation ou de facilitation ou, s'il le juge préférable désigne toute autre personne apte à mener à bien la démarche;
- ❖ Détermine la recevabilité de toute plainte;
- ❖ Dans les situations n'étant pas soumises à la médiation ou à la facilitation ou n'ayant pu être résolues au terme d'une telle démarche, entame le processus d'enquête selon la manière qu'il juge la plus adaptée à la situation;
- ❖ Dans le cas d'une enquête, le responsable peut s'adjoindre un tiers agissant comme conseiller (avocat ou conseiller en ressources humaines) ou encore déléguer toute ou partie de l'enquête à une ressource externe disposant des compétences pour ce faire;
- ❖ Procède à l'enquête avec diligence et remet son rapport à la direction générale<sup>3</sup> dans le cas de tout autre employé et, au président du conseil dans les cas des plaintes visant la direction générale;
- ❖ Énonce, dans son rapport, les éléments constitutifs de la plainte, la méthodologie, les noms des personnes rencontrées, un résumé de leur déclaration, son analyse et ses conclusions et formule des recommandations le cas échéant;

---

<sup>3</sup> Le rapport dans son intégralité est conservé par la Direction générale dans le cas de toute plainte visant une personne autre que la direction générale et n'est accessible au conseil d'administration qui doit veiller à en assurer le caractère confidentiel que dans les cas où il ait besoin d'en prendre connaissance dans le cadre de l'exercice de ses fonctions. Dans le cas de tout rapport visant la Direction générale, le rapport est conservé par le président et communiqué sous pli confidentiel au conseil d'administration.



- ❖ Prépare un sommaire du rapport, destiné au plaignant et au mis en cause, énonçant sa conclusion, ces derniers n'ayant accès qu'au sommaire;
- ❖ Prend les moyens nécessaires en vue d'assurer le respect du caractère confidentiel du processus, des noms des personnes impliquées et des faits relatifs à la plainte et à l'enquête, et ce, dans la mesure du possible;
- ❖ Dans le cas de toute plainte visant la Direction générale, le président du conseil d'administration, dans la mesure où la plainte porte sur la justesse d'une décision ou d'une action prise par la Direction générale dans le cadre de l'exercice de ses fonctions sans pour autant remettre en cause des attitudes et comportements autrement sanctionnables, porte la plainte à l'attention de cette dernière aux fins qu'elle en assure le suivi

### ***La responsable en service de garde ou l'employé***

- ❖ Fait connaître la présente politique auprès des parents-usagers de son service en remettant une copie;

### ***La direction***

- ❖ Diffuse et fait connaître la présente politique auprès des parents-utilisateurs, des employés et des membres du conseil d'administration;
- ❖ Exerce les responsabilités qui lui sont confiées au terme de la présente politique;



## **ÉTAPES ET DÉLAI DU TRAITEMENT USUELS DES PLAINTES**

*À titre indicatif, voici les étapes et les délais de traitement des plaintes. Ces délais ne sont pas de rigueur et le fait de ne pas les respecter n'invalide en aucun temps le processus.*

- ❖ Envoi d'un accusé de réception au plaignant
- ❖ Dans les cinq (15) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, la direction, ou le conseil d'administration, fait parvenir un accusé de réception au plaignant.
- ❖ L'accusé de réception indiquera;
  - le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement de la plainte (photocopie du formulaire de la réception de la plainte), de même que sa signature;
  - le délai maximal pour l'examen de la plainte, soit de 60 jours ouvrables, suivant la date de réception de la plainte.



