



## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

**Centre de la Petite Enfance et Bureau Coordonnateur  
de la garde en milieu familial  
Carrosse-Citrouille**

1680 rue Garant, Sherbrooke QC J1J 1J2  
Tél : 819 565-8295 – Téléc. : 819 565-4736

# Table des matières

<b>PRÉAMBULE</b>	<b>3</b>
<b>LE BUT DE LA POLITIQUE</b>	<b>4</b>
<b>PRINCIPES DIRECTEURS</b>	<b>4-5</b>
<b>LE CHAMP D'APPLICATION</b>	<b>5</b>
<b>LES VALEURS</b>	<b>6</b>
<b>DÉFINITION</b>	<b>6</b>
<b>PERSONNES PLAIGNANTES</b>	<b>7</b>
<b>LES MOYENS</b>	<b>7</b>
<b>LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS</b>	<b>8</b>
➤ Le conseil d'administration du CPE	8
➤ La directrice générale	8
➤ La personne responsable du traitement des plaintes	8
➤ Le personnel du CPE	8
➤ Le bureau coordonnateur	9
➤ L'association représentative de la RSGE ou du membre du personnel du CPE	9
➤ Le plaignant	9
➤ Conservation des dossiers	9

# PRÉAMBULE

L'objet de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, ci-après « LSGEE » 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, 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.

L'objectif d'un traitement de plainte est d'améliorer des pratiques et d'assurer la qualité des services éducatifs.

Le Centre de la Petite Enfance (CPE) Carrosse-Citrouille, autant du côté de ses services en installation que du côté de ses services en milieu familial, doit s'assurer de la santé, la sécurité et le bien-être des enfants à qui il fournit des services de garde, ainsi que de la qualité des services éducatifs offerts.

Le Bureau coordonnateur (BC) mise sur la qualité en milieu familial, dans un esprit de collaboration avec les responsables de services de garde éducatifs (RSGE) en milieu familial, qui sont des travailleuses autonomes. Le BC n'est donc pas l'employeur, mais plutôt un partenaire sur qui elles peuvent compter.

Pour ce faire nous nous appuyons sur les six (6) principes d'accompagnement suivants :

- La RSGE est la première agente de son développement professionnel. Le BC est un allié. Le BC adopte un rôle démocratique et une posture proactive pour créer des occasions d'être à proximité.
- Le BC doit respecter l'unicité de chaque RSGE à travers ses valeurs, son expérience, sa culture et ses besoins.
- Le BC soutient le pouvoir d'agir de la RSGE. Le BC est donc un facilitateur pour le projet d'entrepreneuriat social de la RSGE.
- Le BC prône la relation de partenariat avec la RSGE, ce qui est un résultat de l'activation des autres principes.
- Le BC vise l'amélioration continue de ses pratiques et celles de la RSGE.
- Le BC vise l'amélioration continue de ses pratiques et celles de la RSGE assure une vigie qualité avec la RSGE.

Le CPE (autant à l'installation que dans les milieux familiaux reconnus par le BC), *ne peut, notamment, appliquer des mesures dégradantes ou abusives, faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi. Il ne peut également tolérer des personnes à son emploi et ayant de tels comportements, article 5.2 LSGÉE.*

Le **Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques inappropriées à l'intention des prestataires de services de garde reconnus et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial**, en lien avec l'article 5.2 de la LSGÉE, publié par le ministère, est une référence pour nous en ce sens.

## Le Bureau Coordonnateur :

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la Loi, le BC a un rôle de premier plan à jouer, notamment par le biais des fonctions dévolues par le législateur à l'article 42 alinéa 8 de la LSGEE. Plus particulièrement, *il doit traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues*. Pour ce faire, le BC s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes.

Le BC a comme rôle d'informer les parents ou les personnes qui veulent de l'information.

Le processus de traitement de plainte est en cohérence avec l'ADN d'un milieu familial, la Signature RSGE et la Signature BC, lesquels servent de repère afin de continuer à incarner leur mission et leur approche.

## Le Centre de la Petite Enfance :

À mis en place cette procédure qui est équitable, transparente, objective et publicisée. Le traitement des plaintes est un outil efficace de contrôle de la qualité des services en milieu familial et en installation.

# LE BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à établir une démarche uniforme, logique, chronologique et transparente qui peut être mise en place à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement.

La présente politique :

- ✓ Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes dans l'exercice des fonctions et des responsabilités du CPE ;
- ✓ Vise l'amélioration constante de la qualité des services en vue d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus ;
- ✓ Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur ;
- ✓ Définit la notion de plainte et établit les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte.

# PRINCIPES DIRECTEURS

- ▶ Une plainte est une occasion d'améliorer la qualité de nos services.
- ▶ La RSGE est la première personne responsable de la qualité des services offerts aux enfants. Si un parent est insatisfait, la RSGE doit tenter de trouver une solution avec le parent, et ce, dans le meilleur intérêt de l'enfant, tout en considérant son service de garde et les besoins du parent. Le BC est disponible pour soutenir et accompagner la RSGE dans cette étape.
- ▶ Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE (personnel éducateur ou autres membres du personnel de l'installation, du BC, d'une RSGE) ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte.
- ▶ Les plaintes sont traitées dans un délai raisonnable selon les éléments et la situation qui suscitent la plainte.

# PRINCIPES DIRECTEURS (suite)

- ▶ La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de l'évolution et du résultat du traitement de la plainte (dans les limites de la confidentialité).
- ▶ Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour que l'identité de la personne plaignante demeure confidentielle.
- ▶ Le CPE s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membres du personnel administratif, RSGE, éducatrice, membres du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE, adoptée par le conseil d'administration.
- ▶ Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour que l'identité de la personne plaignante demeure confidentielle.
- ▶ Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée de la recevabilité de sa plainte et de la procédure de traitement de plainte.
- ▶ Le CPE informe la personne plaignante, le membre du personnel visé ou la RSGE du processus et des étapes.
- ▶ La direction du CPE s'engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.

## LE CHAMP D'APPLICATION

Autant au sujet des services en installation que des services en milieu familial, une personne peut communiquer avec la direction afin d'obtenir de l'information et des précisions sur le fonctionnement et la réglementation d'un service de garde éducatif en installation ou en milieu familial reconnu. La direction jugera alors, selon la situation, de l'action à prendre en lien avec cette insatisfaction.

Pour des questions en lien avec les services de garde en milieu familial, il est aussi possible de contacter le personnel du BC.

### **Le Centre de la Petite Enfance :**

Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel du CPE, aux membres du conseil d'administration et aux RSGE.

### **Le bureau coordonnateur :**

Pour être traité par le BC, l'objet de la plainte doit être lié à l'application de la LSGÉE et de sa réglementation ou à une directive, instruction, norme ou pratique en vigueur dans les services de garde éducatifs. Elle peut aussi concerner des éléments non réglementaires ayant un impact sur la santé, la sécurité et le bien-être des enfants ou autres.

# LES VALEURS

Ces valeurs doivent guider l'ensemble des parties, soit le CPE (installation et BC), le personnel, la RSGE, la personne plaignante ainsi que les personnes qui les assistent lors d'un traitement de plainte.

## La confidentialité

- ▶ Considération et protection de l'identité et de la réputation des personnes impliquées, y compris de la personne plaignante et de la personne visée par la plainte, ainsi que des membres de sa famille, et respect de leur droit à la vie privée, sans jugement.

## La collaboration

- ▶ Coopération entre toutes les parties (*la personne plaignante, personne visée, installation/BC, direction et association représentative*).

## L'impartialité et intégrité

- ▶ Examen juste et équitable des faits allégués.
- ▶ Probité absolue, juste, honnête, incorruptible et ouverture.

## La transparence

- ▶ Communication visant à favoriser une compréhension commune et une confiance mutuelle.

## La diligence

- ▶ Obligation de traiter la plainte avec l'efficacité, l'attention et le soin particuliers dont on peut s'attendre d'une personne prudente et responsable dans l'exécution de sa fonction.

## La compétence

- ▶ Ensemble défini de comportements, d'attributs, d'attitudes et de connaissances nécessaires pour accomplir une tâche ou un travail spécifique. Elle se décline en savoirs (connaissances), en savoir-faire (pratiques) et en savoir-être (comportements relationnels) ainsi qu'en des aptitudes physiques. Ceux-ci seront mobilisés pour agir devant une situation donnée. La compétence est évaluable.
- ▶ La responsable du traitement des plaintes désignée par le BC doit être capable de bien analyser une situation en vertu de sa connaissance approfondie en la matière.

# DÉFINITION

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard du personnel éducateur et/ou administratif du CPE, d'une RSGE reconnue par le BC Carrosse-Citrouille et dont l'objet est lié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur. Elle est formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du CPE-BC.

Ainsi, une plainte met en cause la qualité des services ou leur conformité à la Loi et aux règlements et se rapporte à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- ▶ La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ; \*\*\*
- ▶ Le fonctionnement administratif du CPE-BC ou de la RSGE ;
- ▶ La personne en relation avec le bureau coordonnateur ;
- ▶ Un prestataire de services de garde éducatif (RSGE ou un membre du personnel éducateur de l'installation).

**Avant de déposer une plainte à l'égard d'une personne** : une première démarche auprès d'elle est suggérée pour permettre de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte et de préserver le lien de confiance.

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

- ✓ La situation est immédiatement signalée au Centre de protection de la jeunesse et le CPE-BC invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent ;
- ✓ Lorsque la plainte est retenue par le DPJ, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la responsable d'un service de garde en milieu familial s'applique, (article 76 du règlement);
- ✓ Le CPE-BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

## PERSONNES PLAIGNANTES

Toute personne, anonyme ou connue, peut porter plainte à la personne titulaire d'un permis pour dénoncer un fait ou une situation en lien avec un service de garde éducatif à l'enfance, qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGÉE), au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RSGÉE) ou au Règlement sur la contribution réduite (RCR), 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.

## LES MOYENS

Divers moyens sont accessibles pour déposer la plainte : par téléphone à l'administration du CPE-BC aux heures d'ouverture, en personne, par la poste et/ou par courriel.

En cas d'absence de la personne responsable du traitement des plaintes, un retour d'appel au plaignant sera fait dans un délai maximal de 48 heures.

Si la situation exige un traitement urgent, parce que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est menacé, le CPE désigne une personne pour la remplacer et recevoir la plainte dans un délai plus court.

Si une plainte vise la direction générale du CPE, le plaignant, qui désire ne pas être identifié par l'administration du CPE, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle en identifiant bien le destinataire, c'est-à-dire le ou la président(e) du conseil d'administration du CPE.

Si la plainte est dirigée contre le CPE, la personne désirant porter plainte est invitée à transmettre celle-ci au ministère de la Famille (600 rue Fullum, Montréal, Québec, H2K 4S7).

### Les personnes responsables du traitement de plainte sont :

**Julie Hamel**, directrice générale, poste 32 ;  
**Véronique Aytte**, directrice adjointe à l'installation, poste 23 ;  
**France Therrien**, directrice adjointe à l'administration, poste 31.

### Sont également habilitées à vous soutenir au besoin :

**Marie-France Thérberge**, agente à la conformité poste 39 ;  
**Hélène Rioux**, agente à la pédagogie, poste 40 ;  
**Nathalie Roy**, agente à la pédagogie, poste 63.

### CPE-BC Carrosse-Citrouille

1680 rue Garant, Sherbrooke QC J1J 1J2  
Téléphone : 819 565-8295  
Télécopieur : 819 565-8736  
juliehamel@cpecarrossecitrouille.com

# LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

## Le conseil d'administration du CPE

- ✓ Approuve la présente politique et veille à son suivi ;
- ✓ Désigne une personne responsable du traitement des plaintes et son remplaçant ;
- ✓ Traite toute plainte mettant en cause la direction générale du CPE ;
- ✓ Établit un calendrier de dépôt du rapport au CA : registre des plaintes ;
- ✓ Examine les demandes de révision du plaignant.

## La directrice générale

- ✓ Assure la diffusion de la présente politique auprès des parents, des RSGE, du conseil d'administration et des membres du personnel ;
- ✓ Transmet les rapports appropriés au conseil d'administration ;
- ✓ Supervise l'application de la politique et de la procédure ;
- ✓ Identifie les besoins de formation liée à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes ;
- ✓ Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes, ou collabore avec le conseil d'administration ;
- ✓ Établit qui est le mieux habilité pour assurer le suivi du traitement de la plainte.

## La personne responsable du traitement des plaintes

- ✓ Coordonne l'application de la politique ;
- ✓ Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre des plaintes ;
- ✓ S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte ;
- ✓ Examine la nature de la plainte ;
- ✓ Assure un suivi du traitement de la plainte ;
- ✓ Est autorisée à signer les différents avis et correspondances concernant le traitement de la plainte ;
- ✓ Réunit périodiquement les collaborateurs et établit les priorités d'amélioration de la qualité du traitement des plaintes ;
- ✓ Prépare ou fait rapport, émet des commentaires ou des propositions à la direction générale.

## Le personnel du CPE

- ✓ Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services ;
- ✓ Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique ;
- ✓ Transmet au responsable du traitement des plaintes toutes plaintes en vertu de la présente politique ;
- ✓ Collabore et applique la politique selon leurs responsabilités respectives.



## Le bureau coordonnateur

Afin de bien s'acquitter de ces responsabilités, le BC applique la procédure de traitement de plainte du CPE, qui inclut le traitement de plainte concernant les services de garde éducatif en milieu familial. La responsable de services de garde éducatifs :

- ✓ Supervise les services de garde éducatifs offerts par les RSGE qu'il a reconnues ;
- ✓ Il doit, entre autres fonctions, assurer le respect des normes, déterminées par la Loi qui s'appliquent à ces personnes et traiter les plaintes les concernant ;
- ✓ Est la première responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents ;
- ✓ Reçoit les commentaires des parents sur les services rendus ;
- ✓ Tente de trouver une solution avec le parent, et ce, dans le meilleur intérêt de l'enfant, en considérant son service de garde et les besoins du parent. Le BC est disponible pour soutenir et accompagner la RSGE dans cette étape ;
- ✓ Informe le plaignant que le CPE (BC) s'est doté d'une politique et d'une procédure sur le traitement des plaintes, et que son application est assurée par le BC.

### Plus particulièrement, le BC :

- ✓ Collabore et donne sa version des faits dès le départ ;
- ✓ Ne tente pas d'identifier la personne plaignante ;
- ✓ Prend connaissance de la politique et de la procédure du BC ;
- ✓ Peut être accompagnée de son association représentative ;
- ✓ Respecte le processus du BC ainsi que la confidentialité ;
- ✓ Collabore à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque nécessaire.

## L'association représentative de la RSGE ou du membre du personnel du CPE

- ✓ Accompagne et soutient son membre, soit le membre du personnel ou la RSGE, lorsque celle-ci ou celui-ci lui en fait la demande ;
- ✓ Invite le membre du personnel ou la RSGE à collaborer dès le départ ;
- ✓ Fournit les documents nécessaires, s'il a lieu ;
- ✓ Se rend disponible dans les délais raisonnables afin d'accompagner le membre du personnel ou la RSGE qui requiert la présence de son association représentative ;
- ✓ Respecte la procédure du CPE (BC).

## Le plaignant

- ✓ Est responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction ;
- ✓ Collabore au processus du traitement de la plainte ;
- ✓ Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et à la vie privée des gens en cause.

## La conservation des dossiers

Tous les dossiers relatifs à des plaintes constitués par le service de garde ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ces plaintes sont confidentiels et conservés sous clé à l'établissement du service de garde. Seule la personne désignée, la personne habilitée à agir en son absence ou la direction du CPE-BC ont accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la Loi.