

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES ÉDUCATIFS EN INSTALLATION



32, rue de l'Acadie
Gatineau (Québec)
J8T 6G8

Adoptée par le C.A. le 15 août 2017
Révisée par le C.A. le 13 février 2023

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES ÉDUCATIFS EN INSTALLATION

Chapitre I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes relatives aux services éducatifs 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 éducatifs du CPE.

La présente politique est transmise au ministère.

2. Objet de la politique

La politique de traitement des plaintes a pour objet d'établir les fondements et principes directeurs devant guider le traitement des plaintes relatives aux services éducatifs en installation. Elle définit la notion de plainte et les 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*¹ (LSGEE) et ses règlements ainsi que sur la préoccupation de la corporation d'offrir à sa clientèle des services éducatifs de qualité. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services offerts et d'une responsabilisation de la clientèle et du personnel. 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. Définition de la notion de plainte

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction émise par toute personne portant sur la qualité des services éducatifs que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du CPE.

5. 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 éducatifs.
- Tout membre du personnel du CPE est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte ou signaler un évènement.
- Toute plainte est transmise sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.

¹ L.R.Q., c. S-4.1.1

- La personne qui dépose une plainte est informée de la recevabilité de sa plainte ainsi que de la procédure de traitement des plaintes relatives aux services éducatifs en installation.
- Un accusé de réception est transmis par écrit à toute personne ayant déposé une plainte.
- Toute plainte est traitée avec rigueur, diligence et impartialité.
- La personne visée par une plainte ainsi que le plaignant est informé des conclusions de l'examen de celle-ci.

6. Diffusion

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

7. 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.

8. Responsable de l'application

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

Chapitre II - FONCTIONS

9. 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 de la personne responsable de l'examen des plaintes.
- Traiter les plaintes visant la direction générale.
- Requérir de la personne responsable de l'examen des plaintes, si désiré, un rapport périodique portant sur l'examen des plaintes.

10. 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. De plus, elle doit, 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'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, 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.
- 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.

11. 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.
- 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 ou au conseil

- d'administration, le cas échéant.;
- Procéder à la fermeture du dossier.
 - Présenter, sur demande du conseil d'administration, un rapport périodique portant sur l'examen des plaintes.
 - 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.

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.

Adoptée par le C.A. le 15 août 2017
Révisée par le C.A. le 13 février 2023