



# POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENTS DES PLAINTES

Adoptée en conseil d'administration le 10 juin 2010

## Section 1 – POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### 1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse aux employées du Centre de la petite enfance La Petite-Patrie, aux membres du conseil d'administration ainsi qu'aux parents.

### 2. But de la politique

La politique vise à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et d'une responsabilisation de la clientèle et des partenaires.

Elle s'inscrit à l'intérieur d'une approche qui privilégie la recherche d'un règlement concilié entre les parties. Elle vise donc, dans la mesure du possible, à favoriser l'entente entre le plaignant et l'employée concernée, afin de mieux répondre aux besoins des enfants et d'augmenter la satisfaction des parents à l'égard de la qualité des services de garde éducatifs.

### 3. Fondements

La Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (L.R.Q., chapitre S-4.1.1 art 1) a pour objet 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 des contextes de précarité socio-économique.

### 4. Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard des services offerts par le CPE La Petite-Patrie et dont l'objet est relié à la Loi ou les règlements sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance ou à une norme administrative en vigueur.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- une obligation imposée par la Loi ou les règlements sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance;
- la santé, la sécurité et/ou le bien-être des enfants; <sup>1</sup>
- des agissements qui manquent à une obligation ou à un devoir imposé ;
  - D'un membre du personnel du CPE;
  - D'un membre de la direction;
  - D'un parent utilisateur;

---

<sup>1</sup> Dans le cas d'une plainte relevant de la Loi sur la protection de la jeunesse, le plaignant est immédiatement invité à signaler sa plainte au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)

## 5. Valeurs

Les valeurs qui guident l'examen des plaintes sont les suivantes :

- L'impartialité (intégrité, justice, objectivité)
- La collaboration (soutien, respect, assistance)

## 6. Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs énoncées à l'article 5 ainsi que des droits du plaignant et de la personne concernée par la plainte;
- Une plainte doit être considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services offerts par le CPE;
- Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens qui seront pris pour traiter celle-ci ainsi que du rôle du responsable de son examen;
- Toute plainte est traitée avec célérité;
- L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties;
- La personne qui porte plainte est informée, conformément à la procédure de traitement des plaintes, de l'évolution de son dossier et des conclusions de l'examen de la plainte, de même que la personne visée par la plainte.
- La CPE La Petite-Patrie est tenu de faire connaître aux parents et à ses employés la politique et la procédure de traitement des plaintes.

## 7. Dépôt d'une plainte;

Toute personne peut porter plainte verbalement, par écrit ou par courrier électronique au CPE La Petite-Patrie;

- s'il a des raisons de croire qu'un membre de son personnel ou une personne agissant pour son compte manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi et des Règlements sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte verbalement, par écrit ou par courrier électronique au Ministère de la famille. (MF) ;

- s'il a des raisons de croire que le CPE La Petite-Patrie manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi et des Règlements sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Coordonnées du Bureau des renseignements et des plaintes du Ministère de la famille :

600, rue Fullum  
Montréal, (Québec) H2K 4S7  
(514) 873-2323  
[plainte@mfa.gouv.qc.ca](mailto:plainte@mfa.gouv.qc.ca)

## 8. Responsabilités des partis

La politique et procédure de traitement des plaintes relève de la responsabilité du Centre de la petite enfance La Petite-Patrie. Ce dernier procédera avec diligence à l'examen des plaintes. Il agira de façon à donner l'occasion au plaignant ou à l'employée concernée de faire part de leurs observations au moment de l'examen de la plainte. Il entreprendra les démarches nécessaires pour réunir les documents pertinents et recueillir les versions des faits. Il effectuera toute étude, recherche ou analyse que pourra exiger l'examen dont il communiquera les conclusions au plaignant ou à l'employé concerné.

### 8.1. Le conseil d'administration

- Approuver la politique et la procédure de traitement des plaintes;
- S'assurer d'apporter l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte;
- Recevoir les plaintes à l'endroit de la direction générale;
- Veille à ce que la politique soit appliquée de façon conforme et voit au règlement adéquat des plaintes examinées par le CPE;
- Recevoir les recommandations et les informations de la direction générale (sauf lorsqu'elle est visée par la plainte);
- Recevoir et approuve les rapports d'examen accompagnés d'un plan de régularisation;
- Recevoir les demandes de révision des dossiers traités.

### 8.2. La direction

- Est responsable de l'application de la politique et de la procédure;
- Voit à ce que les employés, le conseil d'administration et les parents soient informés de la politique et de la procédure;
- S'assurer d'apporter l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte;
- Peut désignée une personne responsable d'une plainte et l'assiste dans les démarche d'examen et de traitement de la plainte;
- Fournit au conseil d'administration l'information nécessaire concernant le traitement des plaintes;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

#### Lorsque la plainte est traitée par la direction générale

- Voit à faire l'ouverture d'un dossier de plainte et procède à l'enregistrement de ladite plainte en conformité aux dispositions prévues à la procédure lorsque la direction générale l'exige;
- Voit au traitement de la plainte.
- Assure le suivi nécessaire au traitement de la plainte;

### 8.3. Les directrices d'installation

- Est responsable de l'application de la politique et de la procédure;
- Voit à ce que les employés, le conseil d'administration et les parents soient informés de la politique et de la procédure;

- S'assurer d'apporter l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte;

#### **Lorsque qu'elle est désignée par la direction générale pour le traitement de la plainte**

- Voit à faire l'ouverture d'un dossier de plainte et procède à l'enregistrement de ladite plainte en conformité aux dispositions prévues à la procédure lorsque la direction générale l'exige;
- Voit au traitement de la plainte.
- Assure le suivi nécessaire au traitement de la plainte;
- Communique régulièrement les démarches effectuées dans le traitement de la plainte;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

#### **8.4. Tout employé**

- Informe le plaignant que le CPE a une politique et procédure de traitement des plaintes et que l'application de celles-ci est assurée par la direction;
- Collabore à l'examen et au traitement d'une plainte à la demande de la direction;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

#### **8.5. Les parents**

- Signale son insatisfaction;
- Collabore et communique efficacement avec l'employés concernée afin de maintenir une bonne entente;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

## Section 2 – PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### 1. Formulation d'une plainte

Tout membre du personnel, membre du conseil d'administration est tenu d'inciter toute personne qui manifeste une insatisfaction à s'adresser à la direction générale du CPE afin d'exprimer son mécontentement et formuler une plainte.

La personne qui souhaite formuler une plainte, peut procéder par diverses façons;

- En se présentant aux bureaux de la direction.
- Par téléphone;
- Par télécopieur;
- Par courrier électronique;
- Par la poste;

Coordonnées du Centre de la petite enfance La Petite-Patrie :

700 Boulevard Rosemont  
Montréal (Québec)  
H2S 0C4

Il est important de noter que toute **insatisfaction** verbale fait à un membre de la direction sera traité en respectant les procédures inscrit dans ce document. Le plaignant ne peut être en droit de demander au CPE de ne pas agir. Le CPE a pour mandat et obligation de vérifier les informations mentionnées dans la plainte et d'intervenir s'il y a lieu. Toutefois, la confidentialité de la démarche et du dossier est préservée en tout temps.

### 2. Réception de la plainte

Au moment de la réception d'une plainte, la direction générale ou la personne désignée par celle-ci;

- Écoute et prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte et dans toute autre démarche qui s'y rattache;
- Détermine si la plainte relève de la compétence du CPE;
- Informe le plaignant de la procédure générale de traitement des plaintes;
- Informe le plaignant que toutes les plaintes sont traitée de façon confidentielle afin qu'il n'ait aucune hésitation à donner ses coordonnées;
- Si malgré cette précision, le plaignant préfère conserver l'anonymat, il est informé. Que la qualité de l'examen de sa plainte peut-être compromise puisqu'il sera impossible de le joindre pour obtenir des renseignements supplémentaires et pour faire un suivi de sa plainte;
- Si le plaignant consent à ce que son identité soit divulguée, il devra compléter et signer le formulaire de consentement prévu à cet effet.

### 3. Enregistrement d'une plainte

Pour toute plainte reçue, la personne désignée pour le traitement de la plainte officialise la plainte par l'ouverture d'un dossier en utilisant le *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte* (annexe 1) afin d'y noter des renseignements pertinents à cette fin, tel que :

- Les coordonnées du plaignant ;
- Les coordonnées du prestataire des services ou de la personne visée par la plainte;
- La date et l'heure de la réception de la plainte ;
- Le ou les objet(s) de la plainte;<sup>2</sup>
- La description des faits rapportés ;
- Les attentes du plaignant quant aux résultats du règlement de sa plainte.

### 4. Analyse préliminaire de la plainte

L'analyse préliminaire consiste à s'assurer que la plainte peut-être retenue pour examen.

#### Une plainte est recevable lorsque :

- la plainte est effectuée à l'égard des services offerts par le CPE;
- la plainte se rapporte à l'application de la Loi ou les règlements sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance ou à une norme administrative en vigueur;

#### Une plainte n'est pas retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants;

- La plainte n'est pas de la compétence du CPE; le plaignant est alors dirigé vers l'instance compétente;<sup>3</sup>
- Un délai trop long entre le signalement de l'événement par le plaignant et le dépôt de la plainte;
- La mauvaise foi du plaignant (ex : plainte vexatoire) ;
- L'abandon de la plainte par le plaignant;
- Le refus du plaignant de collaborer (ex : non divulgation de son identité lorsque essentiel pour le traitement de la plainte)

### 5. Envoi d'un accusé de réception au plaignant

Dans les **5 jours ouvrables** suivant la réception de la plainte au CPE, la personne responsable du traitement de la plainte fait parvenir un accusé de réception au plaignant. L'accusé de réception doit indiquer le délai maximal prévu pour l'examen de la plainte, soit **45 jours ouvrables** suivant la date de réception de la plainte au CPE.

### 6. Examen et traitement de la plainte

L'examen de la plainte implique la mise à jour de l'information et le choix des mesures à prendre pour assurer un règlement efficient de la plainte. À cette fin, la personne responsable du traitement de la plainte détermine le mode de traitement à suivre dans le

---

<sup>2</sup> Voir la liste des catégories d'objets de plainte en annexe

<sup>3</sup> Le CPE considère qu'une plainte n'est pas de sa compétence si elle ne correspond pas à la définition d'une plainte telle qu'elle est formulée à l'article 4 de la politique. En pareil cas, le CPE doit déterminer dans la mesure du possible l'organisme ou le ministère en mesure de traiter la plainte, puis suggérer à la personne de porte plainte auprès de l'organisme ou du ministère en question.

respect de l'esprit de la procédure (gérer l'insatisfaction, informer et soutenir, favoriser la conciliation).

La personne responsable du traitement de la plainte permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, lui fournit en cas échéant, les renseignements qu'il pourrait demander si nécessaire et, s'il y a lieu, l'oriente vers le bon interlocuteur, personne ou organisme.

Pour l'examen d'une plainte, de façon générale, il est recommandé de procéder ainsi :

- consulter l'historique des plaintes portant sur le même dossier ou le même sujet;<sup>4</sup>
- faire une synthèse de la plainte;
- établir une stratégie d'examen;
- s'assurer de recueillir les versions de l'ensemble des parties impliquées dans le litige en question, avant de produire le résultat de l'examen de la plainte.

Le règlement de la plainte doit être évalué à l'aide de critères tels :

- le cadre législatif et réglementaire visant le respect des droits et obligations des parties concernées;
- les éléments propres aux particularités des différents intervenants (enfants, parents, employées);
- les éléments propres aux règles habituelles qui régissent l'établissement concerné par la plainte.

## 7. Délai pour examen d'une plainte

Après avoir fait enregistrer sa plainte, le plaignant doit prévoir un délai entre chacune des étapes de la procédure du traitement de sa plainte.

La personne responsable du traitement de la plainte informe régulièrement et continuellement le plaignant de l'évolution du traitement de la plainte (ex : délais, actions).

## 8. Rapport d'examen

Au terme de l'examen, deux résultats sont possibles :

- 1) Aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait état et la plainte est considéré comme réglée;
- 2) Des mesures correctives s'imposent, le rapport d'examen en fait mention et la responsable du traitement de la plainte doit présenter à la personne concernée ses conclusions et tenter de trouver une solution conjointement, et ce, dans le respect des différentes politiques, procédures, lois et règlements en vigueur.

Dans ce cas, la personne responsable du traitement de la plainte doit élaborer, en collaboration avec la personne concernée, un plan de régularisation qui détermine :

- Les mesures à prendre;
- La ou les personne(s) responsable(s) du suivi;

---

<sup>4</sup> Si plusieurs plaintes concernent le même dossier ou le même sujet, celle-ci doivent être mises en relation afin d'établir une stratégie d'examen qui tienne compte de ce fait. Chaque plainte doit cependant être traitée de façon individuelle.



- Les délais à respecter pour régulariser la situation.

Lorsque la personne concernée ne collabore pas au plan de régularisation, le CPE devra entreprendre des mesures coercitives pour exiger les mesures qui s'imposent et en faire le suivi au conseil d'administration pour avis et/ou décision (ex : suspension, congédiement, etc.)

Par ailleurs, les cas particuliers qui exigent l'intervention d'une autre instance (DPJ, CSST, etc.) doivent être dirigés vers l'instance compétente. Il faut faire un suivi des mesures prises par celle-ci et le verser au dossier.

## 9. Communication du résultat de l'examen de la plainte

La personne responsable du traitement de la plainte communique le résultat de l'examen, au plus tard 45 jours ouvrables après la réception de la plainte au CPE. Dans l'éventualité où le résultat ne pourrait être communiqué dans les délais prévus, un délai raisonnable supplémentaire est fixé, et la personne responsable du traitement de la plainte doit aviser le plaignant.

La personne responsable du traitement de la plainte doit d'abord communiquer le résultat de son examen verbalement au plaignant par téléphone ou lors d'une rencontre. Elle doit l'informer de la façon avec laquelle sa plainte a été traitée et des raisons qui justifient le résultat de l'examen.

Une communication écrite est expédiée au plaignant si ce dernier en fait la demande, s'il est impossible de la rejoindre ou si la personne responsable du traitement de la plainte le juge nécessaire.

## 10. Demande de révision

Le plaignant insatisfait du résultat de l'examen d'une plainte peut demander une révision au conseil d'administration. Une demande de révision doit se faire par écrit dans un délai de 30 jours ouvrables après la communication du résultat de l'examen de la plainte et doit exposer les motifs qui justifient une telle demande.

Une fois reçue la demande de révision, le conseil d'administration évalue le bien-fondé de la demande. S'il y a lieu de procéder à un nouvel examen, la révision est faite par le conseil d'administration conjointement avec la personne responsable du traitement de la plainte concernée.

La décision finale doit être communiquée au plaignant par le conseil d'administration dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la demande de révision. De plus, la décision finale doit indiquer au plaignant que s'il demeure insatisfait, il peut s'adresser au Ministère.

## 11. Suivi et règlement de la plainte

Le suivi des mesures correctives est assuré par la personne responsable du traitement de la plainte (ou toute personne désignée à cet effet par la direction générale). Le dossier demeure actif jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'au moment où le suivi auprès de la personne visée par la plainte aura permis de démontrer que le plan de régularisation proposé a effectivement été réalisé.

## 12. Confidentialité

Le dossier « plainte » est confidentiel. Seules les personnes autorisées à cette fin peuvent avoir accès aux renseignements que contient ce dossier, lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

## 13. Tenue du dossier « Plainte »

### Contenu

Tous les documents relatifs à l'examen et au règlement d'une plainte doivent être versés au dossier « Plainte ». Le contenu de ce dossier doit refléter le plus fidèlement possible le processus de traitement de la plainte. On peut notamment y trouver :

- Formulaire d'enregistrement de la plainte;
- Documents remis par le plaignant concernant la plainte;
- L'accusé de réception de la plainte;
- Transcription des échanges verbaux;
- Correspondance entre plaignant, personne concernée et CPE ;
- Le formulaire de consentement s'il y a lieu;
- Les dépositions ou comptes-rendus de rencontres avec les personnes concernées;
- Le rapport d'examen de la plainte;
- Tout autre document portant sur les démarches auxquelles le dossier a donné lieu.

## 14. Divulgence de l'identité de la personne qui porte plainte

S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte en cours d'examen, il faut en informer le plaignant et lui faire signer un formulaire de consentement. Dans certains cas, un refus peut signifier l'arrêt du traitement de la plainte.

## 15. Conservation des documents

Les dossiers de plainte sont conservés au bureau de la direction générale dans un classeur verrouillé.

## 16. Registre des plaintes

Chaque plainte reçue est inscrite à un registre des plaintes conservé au bureau de la direction générale avec les dossiers de plainte.

## 17. Entrée en vigueur et mise en œuvre la procédure.

La présente procédure entre en vigueur le \_\_\_\_\_.

Source : Politique et procédure administrative de traitement des plaintes relatives à la qualité des services de garde éducatifs, Ministère de la Famille et de l'Enfance, 2002.

Numéro	
Date de mise en vigueur	
Date de révision	

Distribution Employés CPE Administrateur	Approuvé par : Conseil d'administration
--	---

## ANNEXE 1

### Catégories d'objets de plaintes

- 1. Santé et sécurité des enfants**
  - 1.1. Ratio
  - 1.2. Accident ou maladie
  - 1.3. Alimentation
  - 1.4. Médicaments
  - 1.5. Produits d'entretien et produit toxiques
  - 1.6. Équipement, mobilier, matériel et jeux
  - 1.7. Locaux
  - 1.8. Hygiène
  - 1.9. Appareils de jeux extérieurs et cour
  
- 2. Encadrement éducatif**
  - 2.1. Intervention éducative auprès des enfants
  - 2.2.
  
- 3. Fonctionnement administratif**
  - 3.1. Fiche d'inscription et fiche d'assiduité
  - 3.2. Conseil d'administration
  - 3.3. Programme de places à contribution réduite (PCR)
  - 3.4. Aspects financiers
  - 3.5. Mandat du CPE
  - 3.6. Programme éducatif et d'activité
  - 3.7. Règles et politiques internes
  - 3.8. Entente de services
  
- 4. Personne en relation avec le CPE La petite-Patrie**
  - 4.1. Gestionnaire
  - 4.2. Personnel éducateur
  - 4.3. Autres membre du personnel du CPE
  - 4.4. Intervenants extérieurs
  - 4.5. Autre personne en relation avec le CPE
  
- 5. Accessibilité et continuité des services**
  - 5.1. Liste d'attente
  - 5.2. refus d'accès à une place
  - 5.3. expulsion d'un enfant du service de garde

## ANNEXE 2

### Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte

#### 1. Identification

Date de la plainte : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Heure : \_\_\_\_ : \_\_\_\_

Plainte reçue par : \_\_\_\_\_

No. Plainte : \_\_\_\_\_

Plainte reçue de : \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_

Nom de la personne concernée par la plainte : \_\_\_\_\_

Groupe : \_\_\_\_\_

Nom de l'installation concernée : \_\_\_\_\_

#### 2. Détails de la plainte

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 3. Décision concernant la recevabilité de la plainte

Plainte acheminée à : \_\_\_\_\_

Plainte retenue : \_\_\_\_\_

Plainte non retenue : \_\_\_\_\_

Raisons : \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Liens avec la Loi et les Règlements : \_\_\_\_\_

---

---

---

---

4. Constatations

---

---

---

---

---

---

---

Plainte non fondée : \_\_\_\_\_

Insuffisance de preuves : \_\_\_\_\_

Plainte fondée : \_\_\_\_\_

5. Moyens pris pour corriger la situation

---

---

---

---

---

---

---

6. Suivi effectué

---

---

---

---

---

---

---

7. Transmission au conseil d'administration :

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Décision / Résolution

No. \_\_\_\_\_

---

---

---

8. Fermeture du dossier

Oui : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Non (dossier à suivre) : \_\_\_\_\_

9. Récidive

Oui : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Non (dossier à suivre) : \_\_\_\_\_

---

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

---

Signature de la personne à la présidence du Conseil d'administration

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_