

<h2>Politique de traitement des plaintes du CPE Joli-Cœur</h2>	CPE Joli-Coeur
	Entrée en vigueur : 2016-06-06 Dernière révision : 2016-07-21

*Féminisation des textes : L'usage du genre féminin inclut le genre masculin, à moins que le contexte ne s'y oppose.*

## 1. Fondements

Cette politique contribue à la réalisation de l'objet de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (LSGEE), qui 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. » Elle mandate la direction du CPE Joli-Cœur pour traiter et coordonner l'application de la politique de traitement des plaintes pour l'ensemble des installations CPE.

Elle a également pour objet de répondre aux exigences prévues à l'article 10, alinéa 16, du *Règlement sur les services de garde éducatif à l'enfance*, qui demande au centre de la petite enfance d'établir une procédure de traitement de plainte.

Cette politique s'inspire notamment du guide administratif sur le traitement des plaintes de l'Association québécoise des centres de la petite enfance, des orientations du Ministère de la Famille, d'avis légaux et de saines pratiques de gestion.

## 2. Personnes visées

La politique s'applique aux situations et personnes visées par la plainte, dans la mesure où elles sont recevables dans les champs de compétences CPE Joli-Cœur.

## 3. Objectifs

Le but ultime du traitement d'une plainte par le CPE Joli-Cœur est la prestation de services conformes aux normes. Cette politique vise à établir une démarche uniforme, chronologique et transparente de traitement des plaintes par le CPE Joli-Cœur, qui est respectée à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement. Plus spécifiquement, elle vise à :

- Établir les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes et des responsabilités de chaque personne impliquée;
- Définir la notion de plainte et établir les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable, confidentiel, diligent et impartial de la plainte;
- Améliorer la qualité des services en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants reçus dans les installations du CPE Joli-Cœur.

## 4. Énoncé de la politique

### 4.1 Définitions

4.1.1 Plainte : Une plainte est l'expression orale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard des services offerts par le CPE Joli-Cœur. Les commentaires et les questionnements donnent aussi lieu à un traitement de plainte si les informations reçues portent à croire qu'il y a eu un manquement aux normes (lois, règlements, instructions et pratiques) et si la personne visée est identifiable.

4.1.2 Plaignant : Toute personne témoin d'un événement mettant en cause la prestation de service par une employée du CPE Joli-Cœur ou portant sur la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants qui sont reçus dans l'une des installations du CPE Joli-Cœur.

4.1.3 Personne responsable du traitement de plainte : Il s'agit de la personne qui assure le traitement de chaque plainte reçue.

4.1.4 Respect des normes : Toute norme déterminée par les lois, règlements, instructions et pratiques applicables aux employées, notamment la LSGEE, le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RSGEE) et le *Règlement sur la contribution réduite*.

4.1.5 Élément de plainte recevable : La recevabilité d'un élément est une évaluation à première vue de son lien avec les normes relevant de la compétence du CPE Joli-Cœur.

4.1.6 Élément de plainte fondé : Il s'agit de l'élément qui, au moment d'analyser l'ensemble de la preuve recueillie lors de l'enquête, est jugé davantage avéré que non-avéré, en s'appuyant sur la balance des probabilités. L'élément fondé est prouvé par des faits et des informations les plus crédibles et objectifs possible.

4.1.7 Décision basée sur la balance des probabilités : Lorsque l'ensemble des preuves et faits pertinents recueillis lors de l'enquête sont crédibles, clairs et suffisants pour qu'un élément de plainte apparaisse plus probable qu'improbable (50% +1), cela signifie que cet élément est fondé.

## 4.2 Principes généraux

4.2.1 Toute personne a la responsabilité de dénoncer un acte ou une omission contraire au respect des normes, de collaborer au traitement des plaintes, de suivre les étapes indiquées dans la présente politique et de respecter la confidentialité des informations auxquelles elle a accès.

4.2.2 Tout au long du processus de traitement de plainte, l'équité procédurale et les droits des personnes impliquées doivent être respectés, notamment en appliquant les principes suivants :

- Pendant tout le processus de traitement d'une plainte, la personne responsable du traitement de plainte traite chaque plainte avec rigueur, équité, impartialité et objectivité, et dans la plus grande confidentialité;
- La direction du CPE et la personne responsable du traitement de plainte sont les seules à détenir toutes les informations concernant les plaintes. Les autres employés du CPE Joli-Cœur ne sont en aucun temps informés de l'existence de plaintes, sauf lorsqu'elles sont requises en tant que collaboratrices. Dans ce cas, seules les informations pertinentes et essentielles pour effectuer leurs vérifications leur sont dévoilées;
- La personne responsable du traitement de plainte avise et informe suffisamment l'employée visée par la plainte, lui permet de présenter ses observations pendant l'enquête, motive ses décisions et agit de manière efficace et diligente;
- Lors de l'analyse et conclusions, la personne responsable du traitement de plainte analyse l'ensemble de la preuve recueillie en étudiant chaque élément de plainte distinctement, et fonde ses conclusions sur les faits pertinents et prouvés en fonction du fardeau de preuve de la balance des probabilités;
- Les sanctions imposées respectent une gradation et sont proportionnelles aux manquements établis.

## 4.3 Droits et responsabilités

4.3.1 Le plaignant : toute personne

Droits :

- Déposer une plainte par un témoignage oral ou écrit;
- Demeurer anonyme;
- Être informé de la fin du processus de traitement de plainte.

Responsabilités :

- Dénoncer tout acte ou omission contraire au respect des normes;
- Collaborer au traitement des plaintes et suivre les étapes indiquées dans la présente politique;
- Déposer une plainte claire et précise à la direction du CPE Joli-Cœur.

#### 4.3.2 L'employée visée

Droits :

- Bénéficier d'un traitement équitable, diligent, confidentiel et impartial de la plainte déposée contre elle;
- Présenter sa version des faits auprès de la personne responsable du traitement de plainte;
- Être informée des conclusions de l'enquête.

Responsabilités :

- Fournir toutes les informations, documents et accès demandés par la personne responsable du traitement de plainte;
- Collaborer et se rendre disponible pour participer aux rencontres et échanges lors du traitement de plainte;
- Répondre des personnes travaillant sous sa responsabilité, le cas échéant;
- Veiller à ce que les personnes qui circulent dans son installation se comportent de la manière prescrite aux lois et règlements et adoptent des comportements adéquats en présence des enfants (parents, fournisseurs, visiteurs, etc.).

4.3.3 La personne responsable du traitement de plainte : La direction du CPE est désignée d'emblée. Toutefois elle peut désigner une autre personne dans des conditions ou contextes qu'elles jugent opportuns.

Droits :

- Nommer une personne pour la remplacer en cas d'urgence;
- Répartir certaines responsabilités à des collaboratrices.

Responsabilités :

- Pour chacun des éléments de plainte, recevoir, analyser la recevabilité, enquêter, analyser l'ensemble de la preuve recueillie et conclure, puis effectuer le suivi du traitement des plaintes conformément aux principes de la présente politique;
- Lorsque la plainte ne relève pas du CPE Joli-Cœur, informer et/ou rediriger le plaignant auprès de l'organisme qui a compétence pour traiter sa plainte;
- S'adjoindre au besoin d'autres personnes pour l'assister dans le traitement des plaintes;
- Préparer et faire rapport;
- Diffuser la présente politique auprès des parents, des employées, des RSG et de toute personne qui en fait la demande.

#### 4.4 Processus particulier avec le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)

4.4.1 Dès que le CPE Joli-Cœur est informé par le DPJ d'une plainte contre une de ses employées, le CPE collabore et suit les recommandations pour ne pas nuire à la preuve. Après entente avec le DPJ, la direction suspend l'employée pour la période de l'enquête.

## 5. Étapes du traitement de plainte

Les personnes qui se sentent lésées, qui veulent dénoncer un acte ou une omission contraire au respect des normes doivent s'adresser à la direction du CPE pour déposer une plainte. Dans tous les cas, le CPE demande aux personnes de faire preuve de discrétion et de ne pas divulguer d'information confidentielle auprès des membres du personnel et des autres parents afin de ne pas entraver le processus de traitement de leur plainte.

Si la plainte concerne la direction, le plaignant doit adresser sa plainte directement au président du conseil d'administration.

### 5.1 Étape 1 – Dépôt et réception de la plainte

5.1.1 Bien que l'écrit et l'identification du plaignant soient privilégiés dans le dépôt des plaintes, le plaignant peut utiliser tout moyen de communication oral ou écrit, ou choisir de demeurer anonyme. L'anonymat du plaignant ne constitue pas un obstacle à l'ouverture d'une plainte.

5.1.2 Sur réception d'une plainte, la personne responsable du traitement plainte avise le plaignant des obligations du CPE Joli-Cœur quant au traitement systématique des plaintes dès qu'elles concernent un manquement aux normes (lois, règlements, instructions, pratiques) et qu'il est possible d'identifier l'employée visée.

### 5.2 Étape 2 – Analyse de la recevabilité de la plainte

5.2.1 Pour être recevable et traité par le CPE Joli-Cœur, un élément de plainte doit faire partie des champs de compétence du CPE, c'est-à-dire que son objet doit être lié aux lois, règlements, instructions ou pratiques en vigueur. Tout élément de plainte irrecevable est référé, lorsque possible, aux instances compétentes pour en assurer le traitement.

5.2.2 La personne responsable du traitement de plainte juge un élément de plainte recevables si :

- a) La plainte concerne une employée du CPE Joli-Cœur.
- b) La plainte se rapporte à l'application de la LSGEE, aux règlements en découlant, à une norme administrative ou à une pratique en vigueur.
- c) Les éléments qui font l'objet de la plainte semblent sérieux et la plainte est déposée dans un délai raisonnable.

5.2.3 Les principaux motifs de rejet d'éléments de plainte sont basés sur :

- a) Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte qui est jugé trop long et que son traitement en serait compromis;
- b) La plainte est abusive, frivole ou manifestement mal fondée;
- c) La plainte n'est pas de la compétence du CPE Joli-Cœur parce que la plainte :

- porte sur des lois, règlements, normes en vigueur qui ne relève pas de la compétence directe du CPE Joli-Cœur;
- Le plaignant abandonne sa plainte et que son traitement en serait ainsi impossible.

De plus, l'examen de la plainte peut être compromis de façon importante lorsque le plaignant refuse de collaborer pleinement ou refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen.

5.2.4 Dans le doute quant à la recevabilité d'un élément de plainte, la personne responsable du traitement de plainte fait appel à des collaborateurs pour recueillir des éléments supplémentaires afin de déterminer si une plainte peut être recevable ou non.

### **5.3 Étape 3 – Élaboration d'une stratégie d'enquête**

Pour chaque élément de plainte recevable, la personne responsable du traitement de plainte :

- Confirme le degré de traitement (urgent, prioritaire, régulier);
- Choisit les moyens d'enquête appropriés (observation terrain, rencontre avec l'employée, communication avec le plaignant, communication avec toute personne pertinente et/ou tout autre moyen légal pour obtenir des informations);
- Désigne un ou des collaborateurs, au besoin;
- Planifie l'échéancier et les délais.

### **5.4 Étape 4 – Transmission d'un accusé-réception au plaignant**

Un accusé-réception est transmis au plaignant.

### **5.5 Étape 5 – Enquête**

L'enquête peut être faite par l'un ou plusieurs de ces moyens.

#### **5.5.1 Étude du dossier de l'employée**

La personne responsable du traitement de plainte étudie le dossier de l'employée afin de constater s'il existe un historique pour chaque élément de plainte à enquêter. Il s'agit du point de départ de l'enquête et le fait qu'il s'y trouve un historique ou non ne change pas l'obligation de la personne responsable du traitement de plainte de recueillir des informations pertinentes et actuelles par d'autres moyens.

#### **5.5.2 Observation terrain**

Si la plainte porte sur un élément observable, il peut être décidé de faire des vérifications lors d'une observation terrain sur le lieu de travail de l'employée, en dehors d'un cadre formel d'observation, afin de s'assurer du bienfondé ou non de l'élément de plainte.

### 5.5.3 Communication avec toute personne pertinente

Le CPE Joli-Cœur peut communiquer notamment avec les parents utilisateurs actuels ou passés et autres employés afin de recueillir des informations utiles au traitement des éléments de plainte. Ce faisant, la personne responsable du traitement de plainte s'assure de respecter le droit au traitement confidentiel et au respect de la vie privée de l'employée visée.

### 5.5.4 Rencontre avec l'employée visée

L'employée visée est considérée comme la personne la mieux placée pour donner sa version des faits et expliquer les circonstances d'un événement. Sa présence et ses observations ont une importance majeure dans l'analyse des versions des faits.

La personne responsable du traitement de plainte peut convoquer une rencontre avec l'employée visée afin de recueillir sa version des faits quant aux éléments soulevés dans la plainte.

La rencontre ne porte que sur les éléments de plainte qui font l'objet de l'enquête du CPE Joli-Cœur.

## 5.6 Étape 6 – Analyse et conclusions

5.6.1 La personne responsable du traitement de plainte analyse les versions des faits et l'ensemble du dossier pour chacun des éléments de plainte afin de déterminer quels éléments sont fondés ou non fondés.

5.6.2 Pour chaque élément de plainte, la décision s'effectue en fonction de la balance des probabilités, c'est-à-dire que le dossier de preuves et constats dressé lors de l'enquête permet de déterminer si l'élément est davantage fondé que non fondé, ou l'inverse. La décision se prend notamment en fonction de :

- Des vérifications de visu;
- La crédibilité de l'employée visée et celle du plaignant;
- Des informations recueillies auprès de personnes pertinentes;
- Des documents obtenus;
- Des circonstances de l'événement reproché;
- De la collaboration de l'employée visée.

5.6.3 Pour chaque élément de plainte fondé, la personne responsable du traitement de plainte motive et justifie son raisonnement.

5.6.4 Pour chaque élément de plainte non fondé, la personne responsable du traitement de plainte motive et justifie son raisonnement.

### **5.7 Étape 7 – Transmission des conclusions à l’employée visée**

5.7.1 Si la plainte concerne une employée, une fois tous les éléments analysés, la direction du CPE informe l’employée visée par écrit des conclusions du traitement de la plainte, accompagné de sanctions pour chacun des éléments fondés, s’il y a lieu.

5.7.2 Dans le cas où aucun élément n’est jugé fondé, le dossier de plainte est fermé et l’employée en est avisée.

### **5.8 Étape 8 – Suivi auprès de l’employée visée**

5.8.1 La direction du CPE vérifie que les éléments fondés ont été corrigés dans les délais par l’employée visée en utilisant un moyen de vérification approprié.

5.8.2 Si le suivi démontre que des éléments de plainte fondés n’ont pas été corrigés dans les délais, la direction du CPE peut appliquer de nouvelles sanctions pour ces éléments, le cas échéant.

5.8.3 Lorsque tous les éléments de plainte ont été corrigés et que les résultats sont satisfaisants, la direction du CPE procède à la fermeture du dossier. L’employée visée en est alors informée par écrit.

### **5.9 Étape 9 – Fermeture du dossier de plainte**

5.9.1 Si le plaignant s’est identifié, la personne responsable du traitement de plainte lui transmet un écrit afin de lui indiquer que le traitement de plainte est terminé et que des mesures ont été mises en place à la satisfaction du CPE Joli-Cœur, sans entrer dans les détails relativement aux mesures et aux conclusions de la plainte.

5.9.2 À l’interne, la direction du CPE ferme officiellement le dossier, avec signature et date. La plainte et son traitement sont conservés 3 ans dans le dossier de l’employée.

## **6. Délais**

### **6.1 Réception et analyse de la recevabilité**

Sur réception d’une plainte, la personne responsable du traitement de plainte procède à l’analyse de la recevabilité de chaque élément de plainte, établit la stratégie d’enquête et la transmet l’accusé-réception au plaignant, dans les délais suivants :

- Urgente : Une plainte urgente concerne un élément grave ou dangereux qui doit être traité dans les 24 heures.
- Prioritaire : Une plainte prioritaire est de nature à porter atteinte à la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants. L'analyse de sa recevabilité s'effectue dans les 48 heures ouvrables.
- Régulière : Les plaintes portant sur d'autres sujets sont traitées de manière régulière. L'analyse de sa recevabilité s'effectue dans les 5 jours ouvrables.

### **6.3 Traitement et conclusions**

Le CPE Joli-Cœur s'engage à tout mettre en œuvre pour transmettre les conclusions à l'employée visée dans un délai de 60 jours ouvrables de la réception de la plainte. Cependant, ce délai peut varier en fonction de l'urgence des éléments apportés par le plaignant, de la complexité du dossier et de la collaboration des différentes personnes impliquées au cours du processus de traitement de plainte.

## **7. Mise en application**

7.1 La responsabilité de faire connaître et d'appliquer cette politique appartient à la direction du CPE Joli-Cœur.

7.2 Les différents formulaires, notes et renseignements recueillis lors de l'analyse de la plainte font partie du dossier de plaintes de l'employée visée. Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE Joli-Cœur ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous-clé au CPE Joli-Cœur. Le CA du CPE Joli-Cœur a accès, en assemblée, à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui lui sont conférés par la Loi et les règlements qui en découlent. Par ailleurs, si la plainte est jugée fondée, les rapports écrits adressés à l'employée et les décisions concernant le suivi à apporter ainsi que le suivi de contrôle sont versés au dossier de celle-ci. L'employée bénéficie d'un droit aux renseignements personnels qui la concernent, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

7.3 Dès son entrée en vigueur et lors de toute modification subséquente, cette politique est acheminée au Ministère de la Famille et est communiquée aux parents utilisateurs lors de l'inscription de leur enfant dans une installation du CPE Joli-Cœur, aux employées de chacune des installations et du bureau coordonnateur lors de leur embauche, ainsi qu'à toute personne qui en fait la demande.

7.4 La présente politique sera révisée aux 5 ans ou avant, au besoin. Toutes les procédures qui en découlent devront aussi être révisées par souci de cohérence.