



# Politique de traitement des plaintes

Adopté par le conseil d'administration le 1er février 2023

# Table des matières

<b>Politique de traitement des plaintes .....</b>	<b>1</b>
<b>Table des matières .....</b>	<b>2</b>
<b>Définitions et abréviations .....</b>	<b>3</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>4</b>
<b>Champ d'application .....</b>	<b>6</b>
<b>Modalités .....</b>	<b>6</b>
<b>Les rôles et responsabilités des différents intervenants.....</b>	<b>12</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>14</b>
<b>Signature .....</b>	<b>14</b>
<b>Annexe 1 – Délais visés.....</b>	<b>16</b>
<b>Annexe 2 – Procédure de traitement d'une plainte par le CA.....</b>	<b>17</b>

# Définitions et abréviations

**BC** : Bureau coordonnateur

**CA** : Conseil d'administration du CPE-BC Flocons de rêve

**CPE** : Centre de la petite enfance

**Demande d'information** : Demande en vue d'obtenir de l'information et des précisions sur le fonctionnement et la réglementation d'un service de garde éducatif en milieu familial reconnu ou de tout autre service offert par le CPE.

**DPJ** : Direction de la protection de la jeunesse

**LSGÉE** : Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance

**OPC** : Office de la protection du consommateur

**Personne concernée** : Cette expression est utilisée pour désigner la personne visée par la plainte. Il peut s'agir d'une personne ayant un rôle d'employée, de bénévole, de stagiaire, de membre du conseil d'administration, de RSGE ou de son assistante.

**Plainte** : Expression d'une insatisfaction à l'égard de la personne visée en lien avec une conduite, un comportement, une situation ou un fait.

**RSGE** : Responsable de service de garde éducatifs

**RSGÉE** : Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance

# Introduction

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 modalités qui régissent le traitement des plaintes dans l'exercice des fonctions et des responsabilités du CPE-BC Flocons de rêve.

## Cadre légal

La mission du CPE-BC Flocons de rêve est d'assurer le bien-être, la santé et la sécurité des enfants qui lui sont confiés et d'offrir un milieu de vie propre à stimuler leur développement sur tous les plans, de la naissance à son entrée à l'école et ce, tout en favorisant leurs apprentissages ainsi que leurs habiletés sociales. Dans son double rôle de CPE et de BC, il doit assurer la qualité de ses propres services et de ceux offerts par les responsables de services éducatifs en milieu familial.

La loi et le règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance indiquent qu'un titulaire de permis de CPE doit adopter et respecter une procédure de traitement des plaintes.

De plus, un BC a des obligations supplémentaires indiquées dans la loi :

- Traiter les plaintes concernant les RSGE
- Conserver un registre des plaintes reçues concernant les RSGE qu'il a reconnues, ainsi que les documents relatifs au suivi de ces plaintes.
- Au besoin, rendre visite à l'improviste à la RSGE à la suite d'une plainte
- Aviser la RSGE de la nature de la plainte lors de la visite à l'improviste
- Rédiger un rapport rendant compte des visites et du suivi d'une plainte.

## Les fondements d'un traitement de plainte

Le traitement d'une plainte doit :

- S'appuyer sur la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* et ses règlements.
- Constituer un processus équitable, transparent et respectueux dans le cadre d'un traitement de plainte.

De plus, en BC, le traitement d'une plainte doit :

- S'appuyer sur des principes d'accompagnement connus et reconnus par les BC.
- Être 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.
- Positionner le BC comme un **partenaire** de choix par son influence directe sur la qualité des pratiques éducatives des RSGE.
- Contribuer à former un **tandem de la qualité** entre la RSGE et le BC
- **Accompagner les RSGE** et les parents dans une relation de confiance afin de privilégier le développement de l'enfant en dénouant des situations.

## Principes directeurs d'un traitement de plainte

- Une plainte est une occasion d'améliorer la qualité des services de garde en milieu familial.
- Les plaintes sont traitées dans un délai raisonnable selon les éléments et la situation qui suscitent la plainte.
- La procédure de traitement de plainte est effectuée dans le respect des droits de la personne plaignante, des employés et des RSGE
- 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.

De plus, en BC, les principes suivants s'appliquent

- 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 l'intérêt supérieur 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.
- Le BC a comme rôle d'informer les parents ou les personnes qui veulent de l'information.
- Le BC informe la personne plaignante et la RSGE du processus et des étapes.

## Valeurs lors du traitement d'une plainte

Ces valeurs doivent guider l'ensemble des parties, soit le CPE-BC, l'employé, 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, BC, 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 spécifiques. 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 personne responsable du traitement des plaintes désignée par le CPE-BC doit être capable de bien analyser une situation en vertu de sa connaissance approfondie en la matière.

## Champ d'application

Pour être traitée, une plainte doit viser à dénoncer un fait ou une situation qui a cours dans le service de garde éducatif, qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée 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 plaintes provenant des employés ou les RSGE qui ne concernent pas le paragraphe ci-haut (ex. relations de travail, relations interpersonnelles, droit de gérance, etc.) sont traitées hors de la présente politique, mais selon les mêmes principes, par la direction, un comité existant ou formé spécialement ou le conseil d'administration, selon la portée de la plainte.

Les plaintes concernant le harcèlement sont traitées selon la politique pertinente.

Les plaintes qui ne concernent aucune des catégories ci-haut sont transmises à la bonne instance (ex. au ministère de la famille, à l'office de la protection du consommateur, au protecteur du citoyen, la direction de la protection de la jeunesse, la police, etc.)

## Modalités

### 1. Dépôt et réception de la plainte

Avant de déposer une plainte, il est recommandé de mentionner à la personne plaignante d'aborder la situation d'insatisfaction avec la personne concernée.

La personne responsable du traitement des plaintes est la direction générale ou, en son absence, la direction adjointe à la qualité pédagogique. Les plaintes concernant la direction générale sont traitées par le conseil d'administration selon la procédure de l'annexe 2.

Toute personne peut déposer une plainte envers le CPE-BC ou une RSGE reconnue (parent, RSGE, tiers, voisin ou autre) ou son assistante.

Une plainte peut être déposée de façon anonyme ou non, verbalement ou par écrit.

Toute plainte est traitée dans le respect de la confidentialité de l'identité de la personne plaignante. Cependant, s'il s'avère impossible de traiter la plainte sans que, en raison de la nature de l'information transmise, la personne plaignante soit identifiée, cette dernière en est informée.

Le CPE-BC informera la personne plaignante de son impossibilité de faire des suivis si celle-ci désire garder l'anonymat.

***À cette étape, la personne attirée au traitement des plaintes :***

- Informe la personne plaignante de la procédure de traitement des plaintes.
- Transmet à la personne plaignante un accusé de réception précisant la procédure du traitement de plainte.
- Recueille auprès de la personne plaignante toute l'information nécessaire pour son traitement.
- Met par écrit les informations en lien avec les faits transmis ou communiqués par la personne plaignante.
- Vérifie les attentes de la personne plaignante.

## **2. Analyse de la recevabilité**

Avant de débiter le processus de traitement de plainte, le BC doit se demander s'il s'agit d'une demande d'information ou d'une plainte si cette plainte ou des éléments de la plainte sont recevables en vertu du cadre légal et rentrent dans les fonctions du CPE-BC (voir le champ d'application).

***Les objets de plaintes***

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

- La santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.
- Le non-respect de la réglementation, des normes administratives, des directives, des instructions ou des cadres de référence connus et reconnus.
- Le programme éducatif, l'alimentation, la sécurité des lieux, l'accessibilité.
- La relation entre la personne plaignante ou la RSGE ou son assistante.
- La relation entre la personne plaignante et le CPE-BC (éducatrice, personnel, direction ou membre du CA).
- L'insatisfaction face à une décision rendue par le CPE-BC ou la RSGE.
- L'éthique professionnelle.
- Une pratique inappropriée.

Le même dossier de plainte peut comprendre plusieurs objets de plaintes. Pour les autres sujets qui ne sont pas de la compétence du BC :

- Les éléments en lien avec l'entente de service parent-RSGE ou parent-CPE doivent être référés à l'Office de la protection du consommateur.
- Le respect ou les conditions en lien avec l'entente de service.
- Un parent qui se croit lésé par la décision du CPE-BC à propos de son admissibilité à la contribution réduite fixée par règlement ou à son exemption peut demander au ministre de réviser cette décision. (LSGÉE, art. 87)

En BC, dans le cadre des plaintes au niveau financier et qui portent sur les subventions reçues sans droit, la contribution parentale, la réservation de place ou autre, le BC effectuera le traitement des plaintes. Celui-ci pourra contacter à tout moment le MFA pour avoir de l'aide et du soutien ainsi que de transférer la plainte au MFA, par exemple, lorsque le montant est de plus de 2500 \$ pour les sommes reçues sans droit ou pour tous autres considérants durant le traitement de plainte.

Lors d'un signalement à la DPJ, le CPE-BC doit, dans un premier temps, exécuter le signalement si la personne plaignante ne l'a pas effectué. Par la suite, il doit attendre que l'ensemble des partenaires qui sont à l'*entente multisectorielle* effectuent leur enquête pour entreprendre son processus de plainte.

Si la plainte n'est pas recevable:

- S'il y a lieu, référer la personne plaignante vers un autre organisme (ex. : OPC, Revenu Québec, etc.).
- Informer la personne plaignante des raisons de la non-recevabilité de sa plainte.
- La personne visée par la plainte ne sera pas informée, car la plainte est non recevable.
- Effectuer la fermeture de la plainte.

Si la plainte est recevable, ce sera l'enclenchement du processus de plainte et l'analyse du niveau d'urgence de la plainte.

***À cette étape, la personne attirée au traitement des plaintes :***

- Évalue la gravité et l'urgence de la plainte.
- Si la santé, la sécurité ou le développement d'un enfant peut être en cause (situation autre que nécessitant un signalement immédiat à la DPJ), une intervention urgente doit être effectuée immédiatement ou dans les 24 heures.
- Pour d'autres situations qui ne sont pas urgentes, mais prioritaires, une première action est entreprise dès que possible.

### **3. L'examen des éléments de la plainte**

Une plainte doit toujours être traitée de façon confidentielle. Cependant, certaines plaintes, par leur nature même, ne peuvent être traitées sans que la personne plaignante ne soit identifiée (ex. : plainte concernant un enfant handicapé, un enfant allergique). Quelquefois, la personne plaignante peut même avoir déjà discuté avec la personne concernée du sujet de son insatisfaction. Si la personne est un parent du milieu familial, il est également plus facile pour cette personne d'être identifiée par la personne concernée. La personne plaignante doit alors être informée que, même si la plainte est traitée de façon confidentielle, il n'est pas exclu que la personne concernée puisse faire des liens avec elle.

L'identité de la personne plaignante ne sera pas révélée, à moins qu'elle n'y consente par écrit ou si le dossier doit aller en arbitrage ou au tribunal administratif du Québec (TAQ).

Le CPE-BC doit rencontrer la personne concernée afin d'avoir sa version des faits en lien avec les éléments retenus par le CPE-BC dans le cadre de la plainte.

La personne concernée par la plainte ou l'association représentative ne peuvent pas demander au CPE-BC l'ensemble des documents en lien avec le traitement des plaintes, car ceux-ci contiennent des informations confidentielles.

***À cette étape, la personne attitrée au traitement des plaintes :***

- Prépare sa stratégie d'examen de la plainte.
- Vérifie les allégations de la personne plaignante.
- En BC seulement, remets une lettre à la RSGE avec les éléments de la plainte.
- En CPE seulement, informe la personne concernée
- Demande à la personne concernée sa version des faits.
- Analyse la version des faits de la RSGE et de toutes les personnes impliquées.
- Note les dates, les actions et les propos recueillis.
- Se concentre sur les éléments à vérifier dans le cadre de la plainte (ne pas faire une visite complète de conformité).
- Rassemble les documents et la preuve à l'appui des faits allégués, les valide ou les corrobore auprès des sources susceptibles de les confirmer.
- Analyse les données en regard de la Loi, des règlements, des instructions, des directives et des normes administratives en vigueur, ainsi qu'en lien avec la protection de la santé, de la sécurité et du bien-être des enfants.
- Complète les documents de plainte ainsi que le rapport de visite de plainte.

#### **4. La conclusion de la plainte**

La personne concernée est informée par écrit du résultat de l'examen de la plainte, des mesures attendues, de l'avis du CPE-BC et de sa décision (s'il y a lieu) ainsi que de ses recours en cas d'insatisfaction.

La personne plaignante (qui n'a pas conservé l'anonymat) sera informée que la plainte est fermée. La personne plaignante ne sera pas informée de la nature des mesures correctives qui ont été ou seront prises à l'égard de la personne concernée puisque cela constitue des renseignements personnels qui doivent demeurer confidentiels. De plus, en BC, la RSGE peut toujours exercer des recours pour contester le bien-fondé de la décision.

La personne concernée ou l'association représentative ne peuvent pas demander au CPE-BC l'ensemble des documents en lien avec le traitement des plaintes, car ceux-ci contiennent des informations confidentielles.

***À cette étape, la personne attitrée au traitement des plaintes doit, après analyse du traitement de la plainte:***

- Établir ses conclusions.
- Compléter les documents de plainte ainsi que rédiger les conclusions.
- Transmettre les conclusions à la personne concernée, ainsi que les mesures correctives qui seront prises.
- Informer la personne concernée du type de suivi qui sera effectué et de la durée de

celui-ci.

- Rendre disponible, sur demande de l'éducatrice ou de la RSGE, un soutien pédagogique et technique.
- Voir à l'application des mesures correctives requises et effectuer les visites de suivi, s'il y a lieu.
- Transmettre l'information à la personne plaignante que l'analyse de la plainte est complétée.

## 5. Suivi des mesures

Dans tous les cas où des manquements sont constatés, selon la nature et la gravité de ces manquements, les mesures correctives adéquates doivent être prises par le CPE-BC.

Un suivi des mesures correctives devra être mis en place et sera présent jusqu'à ce que le manquement soit corrigé ou des mesures ont été mis en place, et ce, en accord avec le CPE-BC.

En BC seulement, le BC peut proposer (sans obligation) des mesures de soutien à la RSGE et une entente de plan de soutien peut être faite entre la RSGE et le BC en cas de besoin.

***À cette étape, la personne attirée au traitement des plaintes :***

- Rend disponible, sur demande de l'éducatrice ou de la RSGE, un soutien pédagogique et technique.
- Voit à l'application des mesures correctives requises et effectue des suivis, s'il y a lieu.
- Fermeture de la plainte

La plainte est fermée lorsque les correctifs ont été apportés à la satisfaction du CPE-BC. EN BC, la RSGE en est alors avisée par écrit.

La personne plaignante sera aussi informée de la fermeture de la plainte, elle aura comme information que la plainte est fermée sans avoir les motifs et autres informations.

***À cette étape, la personne attirée au traitement des plaintes :***

- Informe la personne concernée que la plainte est fermée pour le BC.
- Rend compte au conseil d'administration des conclusions à la suite du traitement des plaintes.
- En BC seulement : Transmet une lettre de fermeture à la RSGE.

## 6. Registre et conservation de la plainte

Le CPE-BC tient un registre des plaintes reçues au courant de l'année.

En BC : la plainte et le rapport de plainte ne seront pas dans le dossier de la RSGE, mais dans un dossier à part. Dans le dossier de la RSGE, nous allons retrouver la conclusion de la plainte.

***Ceci permet de:***

- Dégager les principales insatisfactions à l'égard des services offerts.
- Mieux cibler les pratiques à modifier.

- Formuler des recommandations au conseil d'administration.

***À cette étape, la personne attitrée au traitement des plaintes :***

- Consigne l'information au registre des plaintes.
- En BC, conserve le dossier durant la durée de la reconnaissance de la RSGE.

## **7. Insatisfaction en lien avec le traitement de la plainte**

Une des parties à une plainte pourrait être insatisfaite du processus, d'une action entreprise ou de la conclusion de la plainte.

Dans un premier temps, les personnes sont invitées à discuter directement avec le CPE-BC pour avoir des précisions en lien avec le processus de plainte ou les conclusions.

Une personne peut demander un échange auprès du conseil d'administration, de la décision rendue par la personne attitrée au traitement de la plainte, en transmettant sa demande par écrit et en précisant les motifs à l'appui de sa requête. Le conseil d'administration évaluera le bien-fondé de cette demande et assignera une personne, autre que celle désignée en première instance, pour en effectuer le réexamen.

Une des parties à une plainte peut demander une révision de la décision au bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité du MFA. Cette demande doit se faire par écrit, au plus tard 30 jours ouvrables après que le CPE-BC a complété l'analyse de la plainte. Cette demande doit exposer les motifs qui la justifient.

### ***La personne plaignante***

La personne plaignante peut exprimer son insatisfaction, selon la situation, soit au conseil d'administration, soit au MFA, et porter plainte à l'égard du BC. Les plaintes en lien avec les ententes de service doivent être effectuées à l'Office de la protection du consommateur.

### ***La RSGE***

La RSGE qui reçoit un avis de contravention peut effectuer une demande dans le cadre du processus de différends. Lorsque cela touche sa reconnaissance qui est suspendue, révoquée ou n'est pas renouvelée, elle peut contester la décision du BC devant le TAQ dans les 60 jours de sa notification (article 104 LSGÉE). Lorsque cela concerne des enjeux monétaires, la RSGE peut effectuer une demande de mécontentement.

## **8. Les plaintes traitées par le MFA**

Si la personne plaignante est insatisfaite du traitement de sa plainte par le CPE-BC, elle peut s'adresser au MFA en deuxième recours. Si, pour diverses raisons, le plaignant ne veut pas s'adresser au CPE-BC en premier recours, le MFA enregistre la plainte.

Si la plainte concerne une RSGE, la personne plaignante est informée qu'un inspecteur de la Direction de l'inspection communiquera avec le BC pour que celui-ci examine la plainte de façon appropriée.

En ce qui a trait à une plainte reliée aux fonctions exercées par le BC (ex. : répartition des places, mandat de reconnaissance, administration des subventions, respect des normes déterminées par la

LSGÉE et applicables aux RSGE, traitement des plaintes, etc.), la personne plaignante peut être référée, en premier recours, à la direction du BC, mais selon les faits allégués, le bureau des plaintes du MFA peut également décider de retenir ces plaintes en premier recours.

Si des manquements sont constatés, l'inspecteur du MFA prendra les mesures correctives appropriées auprès du BC.

## 9. L'accès à l'information

Un souci de confidentialité doit être gardé à l'esprit tout au long de la démarche. De même, la confidentialité des éléments contenus au dossier de plainte doit être préservée en tout temps, notamment dans le but de protéger la réputation des personnes mises en cause. Voir la politique en matière de protection des renseignements personnels, confidentiels et de respect de la vie privée.

La personne concernée ou l'association représentative ne peuvent pas demander aux BC l'ensemble des documents en lien avec le traitement des plaintes, car ceux-ci contiennent des informations confidentielles.

# Les rôles et responsabilités des différents intervenants

## La personne concernée par la plainte

Chaque employé ou RSGE est la première personne responsable de la qualité des services offerts aux enfants. Si un parent est insatisfait, la personne concernée tente de trouver une solution avec le parent, et ce, dans l'intérêt supérieur de l'enfant, en considérant son service de garde, les ressources disponibles et les besoins du parent. La direction du CPE-BC est disponible pour soutenir et accompagner les employés ou la RSGE.

Plus particulièrement, elle :

- 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 CPE-BC.
- Peut être accompagnée de son association représentative.
- Respecte le processus du CPE-BC ainsi que la confidentialité.

## La direction du CPE-BC

- Effectue le processus de traitement de la plainte à travers la personne désignée au traitement des plaintes.
- Fait connaître aux parents, aux employés, aux RSGE et aux membres du conseil d'administration, la politique et la procédure administrative du CPE-BC pour le traitement des plaintes.

- Accompagne la personne plaignante dans le processus et les étapes du traitement de la plainte.
- Traite la plainte dans le respect des droits de la personne plaignante et de la personne visée par la plainte.
- Informe la personne plaignante de la recevabilité de sa plainte et le processus du traitement des plaintes.
- Traite toute plainte avec diligence, dans le respect des délais de traitement.
- Effectue le tout dans le respect de la confidentialité et de l'équité procédurale.
- La direction peut déléguer une partie du processus à une employée qui n'est pas l'agente de soutien pédagogique, mais elle demeure responsable du processus
- Un dossier de plainte est créé séparément au dossier de la RSGE ou de l'employé.

### **L'association représentative (BC seulement)**

L'association représentative soutient et accompagne une RSGE dans les différentes étapes du processus de plainte. Elle envoie une autorisation de transmission d'informations à la RSGE afin qu'elle l'autorise à obtenir les informations nécessaires lors du traitement de la plainte, et ce, même si c'est la RSGE qui a sollicité son association dans le présent dossier.

#### Plus particulièrement, elle :

- Accompagne et soutient son membre, soit la RSGE, lorsque celle-ci lui en fait la demande.
- Invite 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 une RSGE qui requiert la présence de son association représentative.
- Respecte la procédure du BC.

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

- Adopte la politique et la procédure de traitement des plaintes.
- Dépose le registre de plainte une fois par année au conseil d'administration.
- Traite les plaintes concernant la direction générale, selon les particularités de l'annexe 2
- Se porte responsable de la qualité du traitement apportée au dossier de plainte, de même que de l'ensemble du processus de traitement des plaintes (contrôle de la qualité).
- Peut recevoir les détails d'une plainte, si jugé nécessaire.
- Peut rendre des décisions en lien avec le traitement de plainte, si jugé nécessaire.
- Examine les demandes de révision, s'il y a lieu.

# Bibliographie

Association québécoise des CPE (2022) *Fiche BC – fonctions du BC – traitement des plaintes*, consulté le 6 janvier 2022

Ministère de la famille, *fiche de référence exemple de contenu d'une procédure de traitement des plaintes*, (en ligne) consulté le 9 janvier 2022,  
[www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/fiche-procedure-traitement-plaintes.pdf](http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/fiche-procedure-traitement-plaintes.pdf)

# Signature

## *Élaboration :*

Jean-François Perras-Fortin, directeur général

## *Annule et remplace :*

Politique de traitement des plaintes, 30 mars 2021.

## *Adopté par*

le conseil d'administration du CPE-BC Flocons de rêve le 1er février 2023

## *Original signé*

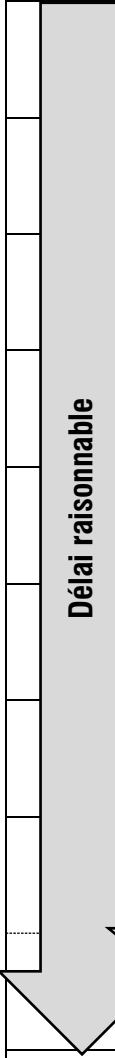
M. Étienne Bussièrès, président du conseil d'administration

## *Révision prévue*

2027



# Annexe 1 – Délais visés

			Dépôt de la plainte	
			Analyse de la recevabilité de la plainte	
		5 jours	48 heures	Enclenchement du processus, accusé réception au plaignant et avis de consentement s'il y a lieu
				Élaboration d'une stratégie d'enquête + désignation des collaborateurs
				Enquête
				Analyse, rapport d'enquête de la plainte et communication à la personne visée
				Décision
		30 jours Pour le plaignant		Suivi auprès du plaignant et vérification de la satisfaction
				Examen d'une demande de révision au conseil d'administration, s'il y a lieu
			Délai raisonnable pour le CA	Suivi de la plainte et/ou du plan de régularisation
				Contrôle de la qualité (optionnel)
		Annuel		Registre des plaintes et présentation au conseil d'administration

# Annexe 2 – Procédure de traitement d'une plainte par le CA

## *Dépôt de la plainte*

La présidente du conseil d'administration accueille les plaintes. Tout administrateur dirige les plaignants à la présidente du conseil d'administration. Les plaintes provenant des employés de l'organisation et des milieux familiaux reconnus doivent être déposées par écrit et identifier le plaignant.

## *Analyse de la recevabilité de la plainte*

Les plaintes sont analysées et catégorisées selon le processus de traitement adéquat.

- Les plaintes provenant des employés concernant les relations de travail, les relations interpersonnelles direction-employés, le droit de gérance ou le fonctionnement administratif sont retournées dans un comité interne traitant de ce mandat. En absence d'un tel comité, un comité ad hoc doit être formé avec les personnes concernées afin de trouver des solutions.
  - Lorsque le problème est réglé à la satisfaction des parties, la plainte est considérée comme fermée.
  - Advenant l'absence d'une résolution de la plainte, la présidente du CA détermine la portée de la plainte.
    - Les plaintes à portée stratégique (plainte concernant le contenu d'une politique de ressources humaines, d'un règlement, une décision du CA, une orientation stratégique, etc.) sont apportées en séance de conseil d'administration pour être traitées.
  - Les plaintes à portée opérationnelle ou tactique (application d'une procédure, désaccord sur les opérations, relations interpersonnelles, plan d'action, etc.) sont traitées directement par la présidente du CA ou un consultant mandaté par lui-même si nécessaire.
- Les plaintes concernant le harcèlement sont traitées selon la politique pertinente.
- Les plaintes recevables selon la présente politique (voir la section définition) sont traitées selon le processus prévu à l'Annexe 1.
- Les plaintes qui ne concernent aucune des catégories sont transmises à la bonne instance



Février 2023  
[www.floconsdereve.com](http://www.floconsdereve.com)  
© CPE – BC Flocons de rêve