Politique de traitement des plaintes

Adoptée par le conseil d’administration le 29 septembre 2025 maj pour intégrer 4è installation 22 juin 2026

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

1. ***PRÉAMBULE*** _____ ***3***
2. ***OBJECTIF DE LA POLITIQUE*** _____ ***3***
3. ***CHAMP D'APPLICATION*** _____ ***3***
4. ***DIFFUSION*** _____ ***4***
5. ***DÉFINITION*** _____ ***4***
6. ***PRINCIPES DIRECTEURS*** _____ ***4***
7. ***VALEURS RELIÉES AU TRAITEMENT DE PLAINTE*** _____ ***5***
8. ***DÉSIGNATION DE LA RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES*** _____ ***6***
9. ***RÔLES ET RESPONSABILITÉS*** _____ ***6***
10. ***MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE*** _____ ***7***

ANNEXE 3 _____ ***10***

1. PRÉAMBULE

L'objectif de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (LSGEE) est de **promouvoir la qualité des services de garde** éducatifs destinés aux enfants avant leur admission à l'école en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, la réussite éducative, 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.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la LSGEE, le CPE la Bottine souriante a un rôle de premier plan à jouer et le traitement des plaintes qu'il reçoit est un outil permettant le contrôle et l'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs fournis. Pour ce faire, le CPE s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes.

Cette politique et cette procédure se veulent équitable, transparente, objective et publicisée.

2. OBJECTIF DE LA POLITIQUE

La présente politique de traitement des plaintes :

- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes par le CPE;
- Vise à établir une démarche uniforme, objective, impartiale et transparente;
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services;
- Vise à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui fréquentent le service;
- Vise à assurer le respect de la LSGEE, des règlements qui en découlant et des normes en vigueur;
- Définit la notion de plainte et établit un mécanisme de traitement des plaintes accessible et efficace.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse aux parents qui ont reçu, reçoivent ou requièrent des services de garde au CPE, aux membres du personnel du CPE, aux membres du conseil d'administration ainsi qu'à toute personne faisant affaire avec ou pour le CPE.

Peut porter plainte : le parent utilisateur, l'ancien parent utilisateur, le citoyen, le membre du personnel et tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de services offerts par le CPE ou la santé et sécurité de ses enfants.

4. DIFFUSION

La politique de traitement des plaintes est diffusée auprès des membres du conseil d'administration, des parents utilisateurs ainsi que du personnel du CPE.

5. DÉFINITION

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service offert par le CPE dont l'objet est lié à la LSGEE, à la règlementation qui en découle, à une directive, à une norme administrative en vigueur ou à une pratique en vigueur. Une plainte doit être formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du CPE soit : à la direction adjointe de l'établissement. Dans le cas où la plainte vise la direction adjointe, celle-ci devra être formulée à la direction générale. Si la plainte est à l'égard de la direction générale, la plainte devra être formulée à la présidence du conseil d'administration.

Une plainte peut donc notamment se rapporter à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- La santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- Le fonctionnement administratif du CPE;
- Un membre du personnel du CPE;

Si la plainte traite d'une situation où la personne responsable pourrait avoir des motifs raisonnables de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis au sens de l'article 38 ou au sens de l'article 38.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ), elle doit signaler la situation **sans tarder** au directeur de la protection de la jeunesse (DPJ). Il s'agit d'une obligation inscrite à l'article 39 de la LPJ. Il peut s'agir d'allégations relatives à de la négligence, des mauvais traitements psychologiques ou des abus physiques, par exemple.

6. PRINCIPES DIRECTEURS

La présente politique de traitement des plaintes est basée sur les principes directeurs suivants :

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs et des obligations du CPE ainsi que des droits du plaignant et de la mise en cause.
- Toute plainte est une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs
- Tout membre du personnel du CPE est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte ou signaler un évènement en le redirigeant à la personne responsable du traitement des plaintes.
- Toute plainte est traitée avec diligence. Le CPE favorise une approche de résolution rapide et efficace des plaintes.

- Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement lorsque cela est possible, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte.

- La personne plaignante et la personne mise en cause sont traitées avec impartialité.

- La personne plaignante est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de la recevabilité de la plainte et du résultat du traitement de la plainte, le cas échéant (dans les limites de la confidentialité).

- Le CPE s'engage à rediriger la personne plaignante vers l'organisme approprié, lorsque l'objet de la plainte ne concerne pas l'application de la LSGEE, de ses règlements ou d'une directive ou d'une norme en vigueur.

- Le CPE s'engage à diffuser aux divers intervenants (parents, membres du personnel du CPE, membres du conseil d'administration) la présente politique.

7. VALEURS RELIÉES AU TRAITEMENT DE PLAINTE

Les valeurs suivantes doivent guider l'ensemble des parties, soit le CPE, la personne plaignante, la personne mise en cause ainsi que les personnes qui les assistent lors d'un traitement de plainte.

• La confidentialité :

- Protection de la réputation de la personne visée par la plainte.
- Protection de l'identité des personnes impliquées lorsque cela est possible.
- Respect du droit à la vie privée de la personne plaignante et de la personne mise en cause, mais aussi des autres parties impliquées dans le traitement de la plainte.

• La collaboration :

- Coopération entre toutes les parties (personne plaignante, personne mise en cause, CPE et personne accompagnante).

• 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 suivant certains critères et de façon diligente.

• La compétence :

- La responsable du traitement des plaintes désignée le CPE doit être capable de bien analyser une situation en vertu de sa connaissance approfondie en la matière.

8. DÉSIGNATION DE LA RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

La direction générale est la responsable du traitement des plaintes. Elle désigne les personnes suivantes dans chacune des installations. Dans le cas d'une plainte dirigée envers la direction générale, la présidence du conseil d'administration est responsable du traitement de la plainte.

Responsables des plaintes :

Installations de Shawinigan-Sud

4895, Boul de Shawinigan-Sud:

Josiane Laporte josiane.laporte@cpebottinesouriante.com 819-537-5542 poste 230

4565, Boul de Shawinigan-Sud :

Anik Bordeleau anik.bordeleau@cpebottinesouriante.com 819-537-5542

Installations de St-Georges :

Mélanie Boucher melanie.boucher@cpebottinesouriante.com 819-537-5542 poste 116

Plainte à l'égard des directions adjointes :

Nathalie Pratte nathalie.pratte@cpebottinesouriante.com 819-537-5542 poste 223

Plainte à l'égard de la direction générale :

Deux (2) membres du comité de traitement des plaintes du conseil d'administration recevront la plainte plaintes@cpebottinesouriante.com

9. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le conseil d'administration du CPE:

- Adopte la présente politique et veille à son application;
- Mandate la direction générale pour la révision périodique de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- Effectue le contrôle périodique de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure adoptée;
- Détermine un sous-comité qui sera responsable de traiter les plaintes reliées à la direction générale;
- Décide des mesures à prendre lorsqu'une plainte visant la direction générale est fondée.

La directrice générale:

- Est imputable du traitement des plaintes;
- Assure la diffusion et la promotion de la présente politique;
- Supervise l'application de la politique et de la procédure;
- Peut déléguer à des collaborateurs certaines tâches;
- Identifie les besoins de formation;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes ou collabore avec le conseil d'administration.

La Responsable du traitement des plaintes (direction générale, comité du conseil d'administration ou direction adjointe):

- Coordonne l'application de la politique et sa procédure;
- Reçoit toute plainte;
- S'assure de porter assistance et support à la personne plaignante lors du dépôt de la plainte;
- Procède à l'ouverture du dossier;
- Statue sur la recevabilité des plaintes reçues;
- Examine, traite et assure un suivi du traitement de la plainte avec diligence;
- Informe la direction générale de la réception d'une plainte (si personne désignée);
- Procède à l'examen de la plainte, analyse les faits et documente le processus;
- Prépare le rapport d'enquête, émet ses commentaires et recommandations à la directrice générale (si personne désignée);
- Informe la personne plaignante des conclusions de l'enquête en respect de la confidentialité, si cette personne s'est identifiée;
- Procède à la fermeture du dossier;
- Prend les mesures nécessaires afin que l'identité de la personne plaignante demeure confidentielle, lorsque cela est possible.

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;
- Collabore à l'application de la politique selon les exigences de la Responsable ou de la Personne désignée;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

La personne plaignante :

- Signifie d'abord à la personne visée son insatisfaction, si possible et applicable;
- Collabore au processus du traitement de la plainte;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles elle a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

La personne mise en cause :

- Respecte la confidentialité du processus de traitement de plainte et ne tente pas d'identifier la personne plaignante;
- Collabore avec le CPE dans toutes les étapes du processus de traitement de plainte.

10. MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Le CPE se réserve le droit de modifier cette politique lorsqu'il le juge approprié, sans avis ni délai.

ANNEXE 1

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTE

1. ***Identification et réception de la plainte***

Numéro de la plainte : _____
Date : _____
Heure : _____

Plainte reçue par : _____
Nom de la personne mise en cause : _____

2. ***Catégorie d'objet de la plainte***
   (Description annexe 3)

◯ Accessibilité et continuité des services
◯ Fonctionnement administratif
◯ Personne en relation avec un service de garde
◯ Santé et sécurité des enfants
◯ Autre

3. ***Description de la plainte***

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Ajouter une feuille supplémentaire au besoin.

ANNEXE 2

FORMULAIRE DE SUIVI D'UNE PLAINTE

1. Décision concernant la recevabilité de la plainte

Plainte acheminée à : _____

Plainte recevable ☐

Plainte non recevable ☐

Raisons :

_____

_____

2. Constatations

_____

_____

_____

Plainte non fondée ☐

Insuffisance de preuves ☐

Plainte fondée ☐

3. Examen de la plainte

_____

_____

_____

_____

_____

ANNEXE 3

CATÉGORIES D'OBJETS DE PLAINTES

1. *Accessibilité et continuité des services*

    a. Liste d'attente
    b. Refus d'accès à une place
    c. Expulsion d'un enfant du service de garde

2. *Fonctionnement administratif*

    a. Permis
    b. Fiche d'inscription et fiche d'assiduité
    c. Conseil d'administration
    d. Programme de places à contribution réduite (PCR)
    e. Aspects financiers
    f. Mandats du centre de la petite enfance
    g. Programme d'activités
    h. Régie interne

3. *Personne en relation avec un service de garde*

    a. Personnel d'encadrement
    b. Personnel éducateur
    c. Personnel de soutien et administratif
    d. Autre membre du personnel d'un service de garde

4. *Santé et sécurité des enfants*

    a. Ratios
    b. Accidents ou maladie
    c. Alimentation
    d. Médicaments
    e. Produits d'entretien et produits toxiques
    f. Équipement, matériel et jeux
    g. Locaux
    h. Hygiène

5. *Appareil de jeux et cour extérieur*