



Centre de la petite enfance  
Québec-Centre inc.

# La gestion des plaintes et insatisfactions

## Politique et Procédure

Présenté et approuvé par les membres du conseil d'administration le 12 juin 2002  
Dernière mise à jour, 10 mars 2008

# Table des matières

## La politique sur la gestion des plaintes

1. Champs d'application de la politique.....	4
2. Objectif .....	4
3. Personnes admissibles.....	4
4. Définition d'une plainte.....	4
5. Valeurs éthiques .....	5
6. Principes directeurs .....	5
7. Rôles et responsabilités .....	6
7.1 Le conseil d'administration .....	6
7.2 La direction du CPE-BC .....	6
7.3 L'employé .....	7
7.4 La responsable en service de garde.....	7
7.5 Le parent.....	7
7.6 Le plaignant.....	7
<b>8. La procédure de traitement des plaintes</b>	
Schéma de la procédure de traitement des plaintes.....	9
8.1 Formulation de la plainte .....	10
8.2 Réception de la plainte .....	10
8.2.1 Écoute et enregistrement de la plainte.....	10
8.2.2 Analyse de la recevabilité de la plainte.....	11
8.2.3 Détermination du service visé.....	11
8.3 Examen de la plainte .....	12
8.3.1 Désignation d'un ou des collaborateurs de l'examen .....	12
8.3.2 Envoi d'un accusé réception au plaignant et de l'avis de consentement.....	12
8.3.3 Examen de la plainte .....	12
8.3.3.a Examen de premier recours .....	12
8.3.3.b Examen de second recours .....	13
8.3.4 Rapport d'examen et plan de régularisation .....	13
8.4 Communication du résultat de l'examen de la plainte .....	14
8.5 Demande de révision.....	14
8.6 Suivi et règlement de la plainte.....	14
8.7 Contrôle de la qualité du traitement de la plainte .....	15
8.8 Conservation des dossiers.....	15
<b>9. Contenu des dossiers et implantation</b>	
9.1 Ce que l'on doit retrouver au dossier des plaintes .....	17
9.2 Confidentialité.....	17
9.3 Divulgence de l'identité de la personne qui porte plainte .....	17
9.4 Entrée en vigueur et mise en application .....	17

## Annexe : Codification des plaintes reçues

# La politique sur la gestion des plaintes

## 1. CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

La politique sur la gestion des plaintes s'adresse à l'ensemble du personnel, des responsables en service de garde, des membres du conseil d'administration, des parents et concerne les services de garde rendus et la gestion de ceux-ci, au sein de ses deux volets, milieu familial et installation.

## 2. OBJECTIF

La politique sur la gestion des plaintes vise l'amélioration constante de la qualité des services offerts aux enfants reçus dans l'un des services de garde chapeauté par notre Centre de la petite enfance.

## 3. PERSONNES ADMISSIBLES

Toute personne physique ou morale et qui concerne l'offre de service des prestataires de service que le CPE-BC coordonne.

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, responsable en service de garde, etc.

## 4. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée à la direction du CPE-BC, à l'égard des services de garde et dont l'objet fait un manquement à la Loi sur les CPE-BC, à la réglementation ou une norme administrative en vigueur. Les objets sont regroupés sous les titres suivants :

- Santé, sécurité et bien-être des enfants \*\*\*.
- Fonctionnement administratif;
- La personne en relation avec le bureau coordonnateur, ou un prestataire de services de garde éducatifs,
- Accessibilité et continuité des services;

\*\*\*Dans le cas d'une plainte qui relève du département de la protection de la jeunesse, nous inviterons le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent. Dans l'éventualité où le plaignant n'aurait pas signalé (vérification faite par nous auprès de la DPJ dans les 24 heures), nous entreprendrons en collaboration avec le plaignant une réflexion telle que prévue à notre « politique d'intervention dans une situation de signalement à la DPJ » afin de ne rien laisser au hasard.\*\*\*

*Divers moyens sont accessibles pour le dépôt de la plainte, par téléphone à l'administration du CPE-BC, par la poste, par courriel, par le biais de la boîte aux lettres ou par le biais de la boîte à paiement à l'entrée de la garderie. Pour une plainte visant le gestionnaire, le plaignant, s'il désire ne pas être identifié par l'administration du CPE-BC, devra adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle et utiliser un des moyens énumérés précédemment en identifiant bien le destinataire, c'est-à-dire le ou la président(e) du conseil d'administration du CPE-BC.*

## 5. VALEURS ÉTHIQUES

Les valeurs éthiques qui guideront l'examen des plaintes par la direction du CPE-BC ou le conseil d'administration sont :

- **L'impartialité** : Qui ne favorise pas l'un au dépend de l'autre, qui n'exprime aucun parti pris\* (Est-ce que l'exposition de la raison d'agir convaincrerait un jury impartial?\*\*) .
- **La réciprocité** : Qui marque un échange équivalent entre deux personnes ou groupes en ayant la capacité de se mettre dans les souliers de l'autre avec objectivité\* (Serais-je prêt à assumer ce raisonnement si j'étais à la place de la personne concernée?\*\*) .
- **L'exemplarité** : Action ou décision digne d'être imitée\* (Est-ce que les raisons invoquées dans le traitement de la situation pourraient être valides pour tout cas semblable et la décision rendue pouvant être citée comme exemplaire?\*\*) .

Référence                    *\*Petit Larousse*  
                                       *\*\*Georges A. Legault*

## 6. PRINCIPES DIRECTEURS

La politique sur la gestion des plaintes confirme que :

- Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations du CPE-BC, donc, toute plainte sera traitée en respect avec les valeurs éthiques du CPE-BC, ainsi que des droits du plaignant et de la personne concernée.
- En tant que titulaire d'un permis du Ministère de la famille et des aînés, le CPE-BC voit au respect et à l'application des divers Lois et Règlements dans les services de garde qu'il coordonne;
- La gestion des plaintes relève d'abord de la direction du CPE-BC, elle est responsable d'informer et d'apporter les recommandations aux membres du conseil d'administration et de transmettre, lorsque la situation le prévoit, les décisions de ceux-ci aux personnes concernées;
- La gestion des plaintes est considérée comme étant un moyen d'améliorer la qualité des services offerts et rendus, de ses programmes et politiques.
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de l'évolution et de la conclusion de son dossier.
- Le CPE-BC s'engage à faire connaître à ses divers intervenants (parents, personnel, rsg, membres du conseil d'administration) la politique de gestion des plaintes ainsi que sa procédure de traitement des plaintes.
- La direction du CPE-BC s'engage à informer et/ou diriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE-BC, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.

## 7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Dans le cadre de son rôle et de ses responsabilités, chaque personne, doit voir à fournir les outils et l'autonomie nécessaires au processus de traitement de la plainte.

### 7.1 Le conseil d'administration :

- Approuve la politique et la procédure du traitement des plaintes;
- La présidence voit à la transmission des dossiers de plaintes à la présidence suivante (dossier en cours et/ou pour conservation);
- Reçoit et traite les plaintes visant le gestionnaire;
- S'assure d'apporter l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte dans le respect des valeurs définies au **point 5** de la présente politique sur la gestion des plaintes;
- Voit à faire l'ouverture d'un dossier de plainte et procède à l'enregistrement de ladite plainte en conformité avec ce qui est prévu à la procédure;
- Collabore au traitement des plaintes qui font l'objet d'un doute persistant;
- Traite les plaintes de révision en collaboration avec le gestionnaire;
- Soumet des avis et des recommandations à la direction en vue d'améliorer les politiques, les procédures et les services du CPE-BC en fonction des plaintes reçues;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visé;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visé.

### 7.2 La Direction du CPE (gestionnaire ou son représentant) :

- Voit à ce que tous ses intervenants (personnel, RSG, membres du conseil d'administration, parents utilisateurs) soient informés de la présente politique et de sa procédure;
- S'assure d'apporter l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte dans le respect des valeurs définies **au point 5** de la présente politique sur la gestion des plaintes;
- Voit à faire l'ouverture d'un dossier de plainte et procède à l'enregistrement de ladite plainte en conformité avec ce qui est prévu à la procédure;
- Voit au traitement de la plainte, elle peut désigner un ou des membres de son personnel pour participer au processus de la plainte (analyse, examen, etc), en autant que cette personne ne soit pas visée par ladite plainte;
- Fournit aux membres du conseil d'administration l'information nécessaire concernant le traitement des dossiers de plaintes ouverts pour avis ou recommandations conformément à la procédure;
- Fait appel au conseil d'administration lorsque le doute persiste quant à retenir ou non une plainte;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée (réf. Politique de gestion pour le personnel d'encadrement);
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

### 7.3 L'employé :

- Informe le plaignant que le CPE-BC s'est doté d'une politique et d'une procédure pour la gestion et le traitement des plaintes, et que son application et le traitement des plaintes sont assurés par la direction du CPE-BC;
- Conformément à cette politique et procédure, l'employé va référer le plaignant à la direction du CPE-BC, ou prendre le message en cas d'absence, en rassurant le plaignant, qu'un retour d'appel se fera dans les 48 heures suivant la réception de la plainte;
- À la demande de la direction du CPE-BC, devra collaborer à l'examen et au processus du traitement d'une plainte;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visé;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visé (réf. Politique de gestion du personnel de soutien technique et administratif).

### 7.4 La responsable en service de garde :

- Informe le plaignant que le CPE-BC s'est doté d'une politique et d'une procédure pour la gestion et le traitement des plaintes, et que son application et le traitement des plaintes sont assurés par la direction du CPE-BC;
- Collabore et communique efficacement avec le parent, le personnel du CPE-B et le conseil d'administration afin de maintenir une bonne entente;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée (réf. Programme de coordination de la garde en milieu familial).

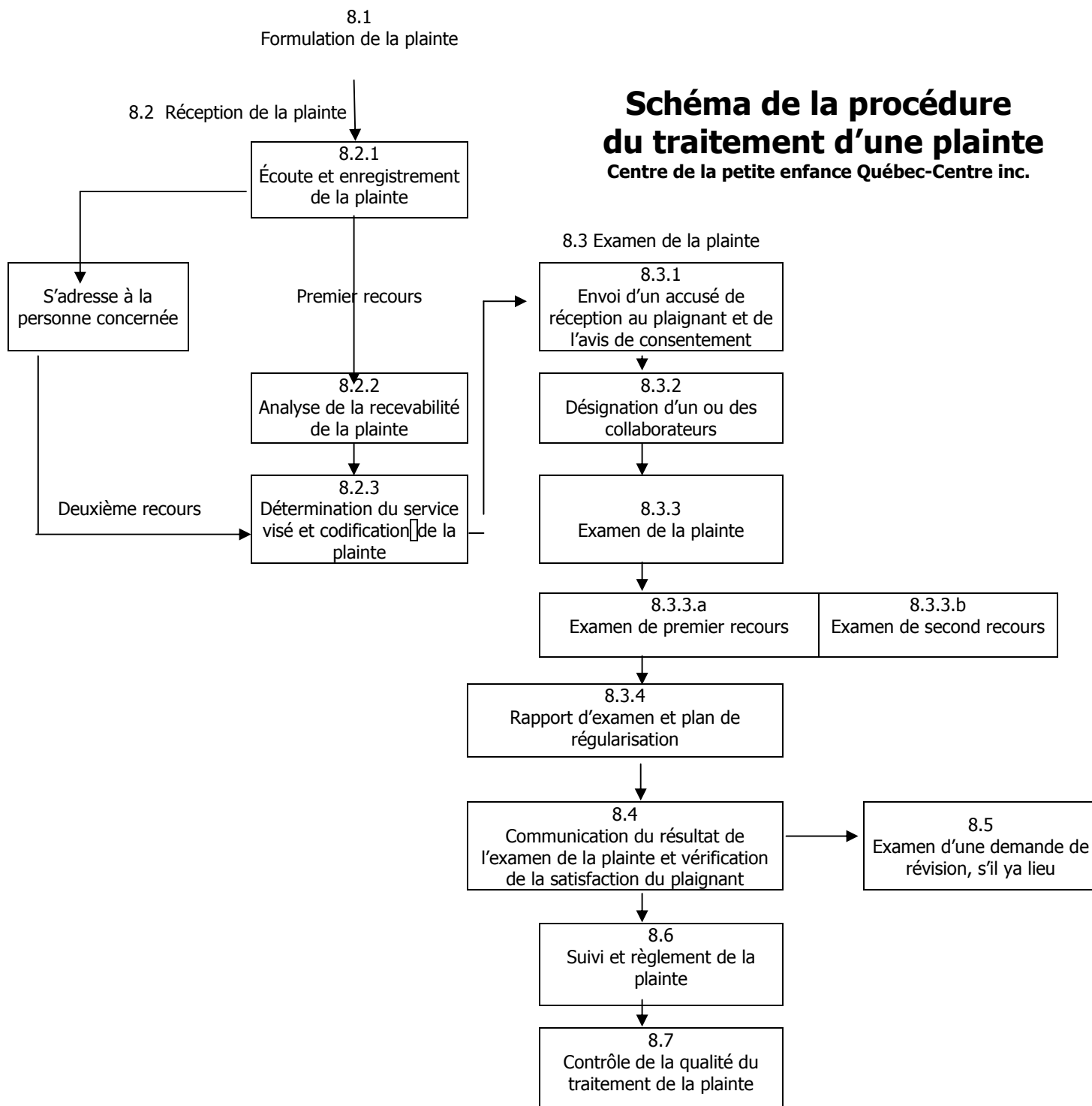
### 7.5 Le parent :

- Collabore et communique efficacement avec la RSG, l'éducatrice ou le personnel afin de maintenir une bonne entente;
- Tel que prévu à la politique et à la procédure du traitement des plaintes, le parent est responsable de signifier à la direction du CPE-BC, son insatisfaction et de collaborer dans le processus du traitement de la plainte;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visé;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visé.

### 7.6 Le plaignant :

- Collabore en laissant le temps à la/ou les personne(s) concernée(s) d'apporter les correctifs prévus au plan de régularisation pour régler sa situation.

# La procédure de traitement des plaintes



## 8.1 Formulation de la plainte

Tout membre du personnel, responsable en service de garde et membre du conseil d'administration est tenu d'inciter toute personne qui manifeste une insatisfaction ou une plainte à s'adresser à la direction de son Centre de la petite enfance pour exprimer son mécontentement. Un tel comportement vient soutenir l'objectif de la politique qui vise l'amélioration constante de la qualité des services offerts par le CPE-BC.

## 8.2 Réception de la plainte

### 8.2.1 Écoute et enregistrement de la plainte

Toutes les plaintes sont transmises à la direction du CPE-BC qui voit à :

- Écouter et noter tous les renseignements transmis par le plaignant;
- Déterminer si la plainte relève de la compétence de CPE-BC, telle que définie au **point 4** de la politique sur la gestion des plaintes;
- Déterminer si la plainte relève de la compétence de la direction du CPE-BC ou du conseil d'administration telle que définie **aux points 7.1 et 7.2** de la politique sur la gestion des plaintes;
- Informer le plaignant de la procédure générale pour le traitement de la plainte;
- L'informer également que malgré le respect de la confidentialité, il y a un risque qu'il puisse être identifié dû aux particularités des éléments contenus dans la plainte.
- L'informer que s'il préfère conserver l'anonymat, l'analyse efficace de la plainte ainsi que son règlement peuvent en être compromis.
- Informer le plaignant que toutes les plaintes sont traitées confidentiellement afin qu'il n'ait aucune hésitation à donner ses coordonnées. L'informer que s'il préfère conserver l'anonymat, l'analyse efficace de la plainte ainsi que son règlement peuvent en être compromis.

Une fois informé, inscrire les données suivantes sur le formulaire de plainte ;

- Les coordonnées du plaignant;
- Les coordonnées de l'établissement et/ou la personne visée par la plainte;
- La date et l'heure de réception de la plainte;
- Le ou les objets de la plainte;
- Le degré d'urgence de la plainte;
- La description des faits;
- Les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte.

#### Important :

Lorsque jugé à propos, inviter le plaignant à s'adresser directement à la personne concernée pour tenter un règlement harmonieux du conflit.

Lorsque le plaignant décide de s'adresser, en premier lieu, directement à la personne concernée, la direction du CPE-BC conserve tout de même les informations reçues (nature, type, service visé) pour produire le cas échéant, des statistiques et/ou pour procéder à l'examen de second recours prévu au point 8.3.3.b de la présente politique et/ou pour effectuer un suivi auprès du plaignant.

### 8.2.2 Analyse de la recevabilité de la plainte

L'étape de l'analyse préliminaire de la plainte permet d'établir si la plainte doit être recevable pour l'examen.

Une plainte **est recevable** lorsque :

- La plainte a trait aux services offerts par le bureau coordonnateur ou le CPE-BC;
- La plainte a trait aux services offerts par une personne responsable, ou un membre du personnel;
- La plainte se rapporte à l'application de la Loi sur les services éducatifs à l'enfance, aux règlements en découlant;
- La plainte se rapporte à une norme administrative ou une pratique en vigueur.

Une plainte **peut ne pas être retenue** pour l'examen dans l'un des cas suivants :

- Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long;
- La plainte est farfelue, vexatoire ou de mauvaise foi;
- La personne abandonne sa plainte;
- La plainte n'est pas de la compétence du CPE-BC, telle que définie **au point 4** de la politique sur la gestion des plaintes.

L'examen de la plainte **peut être compromis** dans l'un des cas suivants :

- La personne refuse de collaborer pleinement;
- La personne refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen.

Dans le doute, à l'étape de l'analyse, la direction du CPE-BC, pourra faire appel à des collaborateurs pour recueillir des éléments supplémentaires afin de déterminer si une plainte peut être retenue ou non.

Si malgré tout, le doute persiste quant à la possibilité de retenir ou non une plainte pour l'examen, la direction du CPE-BC soumettra l'analyse de la plainte au conseil d'administration qui déterminera si la plainte doit être retenue ou non.

Si une plainte n'est pas retenue pour l'examen, la direction du CPE-BC, doit en faire connaître les raisons au plaignant.

### 8.2.3 Détermination du service visé

Lorsque l'analyse préliminaire est terminée et que la plainte est retenue pour l'examen, la direction du CPE-BC doit déterminer avec certitude le type de service visé ainsi que la codification appropriée :

- A. Milieu familial;
- B. Installation;
- C. Administration.

*En annexe : Codification des plaintes reçues.*

### **8.3 Examen de la plainte**

#### **8.3.1 Envoi d'un accusé de réception au plaignant et l'avis de consentement**

Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, la direction du CPE-BC ou le conseil d'administration, fait parvenir un accusé de réception au plaignant. L'accusé de réception indiquera :

- Le nom et le numéro de téléphone de la personne responsable de l'examen;
- Le délai maximal prévu pour l'examen de la plainte, soit 30 jours ouvrables, suivant la date de réception de la plainte;
- L'accusé de réception est signé par le responsable de l'examen.

#### **8.3.2 Désignation d'un ou des collaborateurs de l'examen**

La direction du CPE-BC ou le conseil d'administration doit identifier la ou les personnes les plus aptes à collaborer au processus de règlement de la plainte. Autant que possible, le traitement de la plainte doit favoriser un règlement par conciliation.

#### **8.3.3 Examen 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 efficace de la plainte. À cette fin, la personne responsable de l'examen détermine le mode de traitement à suivre dans le respect de l'esprit des valeurs définies au **point 5** de la politique sur la gestion des plaintes. L'examen de la plainte diffère selon qu'il s'agisse d'une plainte de premier ou de deuxième recours.

##### ***8.3.3.a Examen de premier recours :***

Une plainte déposée en premier recours suppose qu'elle n'a pas été traitée préalablement par un autre organisme. Une plainte est donc examinée en premier recours par le CPE-BC, lorsque le plaignant choisit de ne pas s'adresser directement à la personne concernée.

Pour l'examen en premier recours, de façon générale, il est recommandé de procéder ainsi :

- Consulter l'historique des plaintes reliées au même dossier;
- Faire une synthèse de la plainte \*\*\*;
- Établir une stratégie d'examen;
- Dans les cas complexes, valider la synthèse de la plainte auprès du conseil d'administration;
- 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.

\*\*\*Si plusieurs plaintes concernent le même dossier, celles-ci doivent être mises en relation afin d'établir une synthèse de la plainte qui tienne compte de ce fait. Chaque plainte doit cependant être traitée de façon individuelle.

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

- Le cadre législatif et réglementaire visant le respect des droits et obligations des parties concernées;
- Les éléments propres aux particularités des différents intervenants (parents, enfants, employés, responsables en service de garde, bénévoles et gestionnaire);
- Les éléments propres aux règles habituelles qui régissent l'établissement concerné par la plainte (régie interne, les politiques et procédures mises en place).

#### **8.3.3.b Examen de second recours :**

Une plainte déposée en second recours a déjà été discutée avec la personne concernée, mais nécessite l'implication du CPE-BC. Une personne dépose une plainte en second recours lorsque celle-ci a choisi de s'adresser directement à la personne concernée et qu'elle n'a pas obtenu satisfaction dans ses premières démarches.

La direction du CPE-BC, doit à ce stade, faire une révision du premier traitement. Cette étape nécessite la pleine collaboration des deux parties concernées. Le travail de révision consiste à examiner la nature de l'insatisfaction du plaignant en relation avec le règlement proposé par la personne concernée.

- Prendre connaissance du dossier;
- Prendre connaissance des arguments avancés par le plaignant pour justifier son insatisfaction;
- Prendre connaissance des arguments avancés par la personne concernée pour soutenir le règlement proposé;
- Évaluer les arguments des deux parties et faire les interventions nécessaires auprès du plaignant et de la personne concernée afin de concilier les deux points de vue.

Comme à l'examen de premier recours, le règlement de la plainte en deuxième recours doit être évalué à l'aide de critères tels que :

- Le cadre législatif et réglementaire visant le respect des droits et obligations des personnes concernées;
- Les éléments propres aux particularités des différents intervenants (parents, enfants, employés, responsables en service de garde, bénévoles et gestionnaire);
- Les éléments propres aux règles habituelles qui régissent l'établissement concerné par la plainte (régie interne, les politiques et procédures mises en place).

#### **8.3.4 Rapport d'examen et plan de régularisation**

Au terme de l'examen deux conclusions sont possibles :

- Aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait mention et la plainte est considérée comme réglée;
- Des mesures correctives s'imposent, le rapport d'examen doit en faire mention, et la direction du CPE-BC doit présenter à la ou les personnes concernées ses conclusions et tenter de trouver conjointement une solution et ce, dans le respect des différentes politiques, procédures, orientation, lois et règlements en vigueur. Ils élaborent ensemble un plan de régularisation qui vient déterminer :

- Les mesures à prendre;
- La ou les personnes responsable(s) du suivi;
- Les délais à respecter pour régulariser la situation.

Lorsque la personne concernée ne collabore pas au processus du plan de régularisation, le CPE-BC 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 (avis de non-conformité, suspension, congédiement, révocation, etc.) (réf. Programme de coordination de la garde en milieu familial).

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 l'inclure au dossier.

Si des irrégularités supplémentaires étaient observées pendant le traitement de la ladite plainte, celles-ci seront traitées conformément aux politiques et procédures en vigueur dans l'établissement.

#### **8.4 Communication du résultat de l'examen de la plainte**

La direction du CPE-BC ou le conseil d'administration se doit de communiquer le résultat de l'examen de la plainte au plus tard 30 jours ouvrables après la réception de celle-ci. Dans l'éventualité où le résultat ne pourrait être communiqué dans les délais prévus, un délai raisonnable supplémentaire doit être fixé et aviser le plaignant de ce nouveau délai.

La personne responsable de l'examen de la plainte doit d'abord communiquer le résultat de son examen verbalement au plaignant, par téléphone ou en personne. 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 envoyée au plaignant si ce dernier en fait la demande ou s'il est impossible de le rejoindre. Cet écrit fera mention de :

- Du résultat de l'examen, et des correctifs à apporter, s'il y a lieu;
- Du droit du plaignant qui demeure insatisfait du résultat, de demander une révision auprès du conseil d'administration.

#### **8.5 Demande de révision :**

Le plaignant insatisfait du résultat de l'examen de la plainte peut demander une révision au conseil d'administration. Elle doit se faire par écrit, dans les 30 jours après la communication du résultat de l'examen de la plainte, et doit contenir les motifs justifiant cette révision.

À la réception, le conseil d'administration évalue le bien fondé de la demande de révision. S'il opte pour un nouvel examen, la révision est faite en collaboration avec la direction du CPE-BC, responsable du premier résultat. La décision finale doit être communiquée au plaignant par le conseil d'administration dans les 30 jours ouvrables suivants la réception de la demande de révision. La décision finale doit indiquer que s'il demeure insatisfait, il peut s'adresser auprès du Ministère de la famille et des aînés.

#### **8.6 Suivi et règlement de la plainte :**

Le suivi des mesures prévues au plan de régularisation se fait par la direction du CPE-BC en collaboration avec la ou les personnes mandatée(s) au plan de régularisation. Le dossier

demeure actif jusqu'au moment où le suivi aura démontré que le plan de régularisation proposé a effectivement apporté les changements visés.

La direction du CPE-BC doit compléter un rapport de fermeture qui fait mention des mesures prévues au rapport de régularisation et toutes les mentions pouvant identifier les personnes concernées doivent être masquées de la copie, afin de rendre impossible l'identification. La copie originale sera déposée au dossier de la plainte et devra être classée dans un dossier identifié « suivi et règlement de la plainte ».

### **8.7 Contrôle de la qualité du traitement de la plainte :**

Le contrôle de la qualité de la réception et du traitement des plaintes revient aux membres du conseil d'administration. Il se fait par échantillonnage, 25 % des plaintes retenues et 25 % des plaintes non retenues devront faire l'objet du contrôle de la qualité et ce, pendant l'année de référence (1<sup>er</sup> avril au 31 mars). Un rapport du contrôle de la qualité devra être complété pour le 1<sup>er</sup> juin de chaque année.

Les membres du conseil d'administration devront vérifier :

- La tenue du formulaire d'enregistrement;
- Le résultat de l'analyse préliminaire;
- Le respect des délais prévus;
- La qualité du contenu du dossier plainte;
- La qualité du règlement, dans le cas d'une plainte retenue.

### **8.8 Conservation des dossiers**

Les dossiers sont conservés dans un cartable réservé à cet effet dans un classeur verrouillé. Seule la directrice et la directrice adjointe y ont accès. Les plaintes sont retirées du cartable après 5 ans.

# Contenu des dossiers et implantation

## Contenu

### 9.1 Ce que l'on devrait retrouver au dossier des plaintes :

- Le formulaire d'enregistrement;
- Les documents remis par le plaignant concernant sa plainte;
- L'accusé de réception;
- La transcription des échanges verbaux entre toutes les personnes ayant participé à l'examen ou au règlement de la plainte (historique);
- La correspondance entre le plaignant ou toute autre personne ayant participé au traitement de la plainte;
- Les dépositions ou les comptes rendus des rencontres avec des personnes ayant participé à l'examen de la plainte;
- Le plan d'examen;
- Le rapport d'examen de la plainte;
- Tout autre document portant sur les démarches auxquelles le dossier a donné lieu;
- Le rapport de fermeture de la plainte.

### 9.2 Confidentialité :

Le dossier *plainte* est confidentiel, il porte un numéro séquentiel attribué par la direction du CPE-BC ou selon le cas, le conseil d'administration. Outre la direction du CPE-BC, seules les personnes responsables du contrôle de la qualité ou de la révision de la plainte ont le droit de consulter le dossier *plainte* (c'est-à-dire le conseil d'administration).

### 9.3 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.

## Implantation

### 9.4 Entrée en vigueur et mise en application:

Politique et procédure en vigueur à compter du 13 juin 2002. Implantation prévue jusqu'au 31 mars 2003 pour compléter les formulaires et rapports nécessaires à la tenue efficace de la présente procédure, voir à la formation des personnes mandatées pour la réception des plaintes et à la diffusion à l'ensemble des partenaires susceptibles d'avoir recours à la politique et procédure (parents, employés, RSG, conseil d'administration, gestionnaire)

## Codification des plaintes reçues

---

	<b>1. Santé et sécurité des enfants</b>
	1.1 Ratio
	1.2 Accident ou maladie
	1.3 Alimentation
	1.4 Médicaments
	1.5 Produits d'entretien et produits toxiques
	1.6 Équipement, mobilier, appareils de jeu intérieur et jouets
	1.7 Locaux
	1.8 Hygiène
	1.9 Appareils de jeu extérieur et cour
	<b>2. Fonctionnement administratif</b>
	2.1 Fiche d'inscription et fiche d'assiduité
	2.2 Conseil d'administration
	2.3 Programme de places à contribution réduite (PCR)
	2.4 Aspects financiers
<b>A. Milieu familial</b>	2.5 Mandat du bureau coordonnateur
	2.6 Programme éducatif et d'activités
<b>B. Installation</b>	2.7 Règlement intérieur
	2.8 Entente de services
<b>C. Administration</b>	2.9 Politiques, orientations, philosophie
	<b>3. Personne en relation avec le CPE-BC ou un prestataire de services de garde éducatifs</b>
	3.1 Gestionnaire
	3.2 Autre personne en relation avec le CPE-BC
	3.3 Responsable d'Un service de garde en milieu familial
	3.4 Autre personne en relation avec un service de garde en milieu familial
	<b>4. Accessibilité et continuité des services</b>
	4.1 Liste d'attente
	4.2 Refus d'accès à une place
	4.3 Expulsion d'un enfant du service de garde