



POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES Pour les bureaux coordonnateurs

Adoptée par les membres du conseil d'administration
le 4 février 2025

TABLE DES MATIÈRES

LA POLITIQUE SUR LA GESTION DES PLAINTES

1.CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE.....	2
2.OBJECTIF	2
3.DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ	2
4. PERSONNES PLAIGNANTES.....	3
5. LES MOYENS.....	3
6.PRINCIPES DIRECTEURS.....	4
7.RÔLES ET RESPONSABILITÉ.....	4
7.1 Le conseil d'administration	5
7.2 La direction du BC.....	5
7.3 L'employé.....	5
7.4 La RSG.....	6
7.5 Le plaignant.....	6

LA PROCÉDURE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

1. PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LES PLAINTES	7
2. TRAITEMENT DES PLAINTES.....	7
2.1 Écoute et enregistrement de la plainte.....	7
2.2 Examen et traitement de la plainte	8
2.3 Règlement de la plainte	14
3. RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES	14
4. CONSERVATION DES DOSSIERS	14
5. ANNEXE 1	15

LA POLITIQUE SUR LA GESTION DES PLAINTES

1. CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

Comme stipulé dans le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le Centre de la petite enfance agréé comme bureau coordonnateur (CPE-BC) s'est doté d'une politique de traitement des plaintes. Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel, aux responsables de service de garde en milieu familial éducatif, aux membres du conseil d'administration, aux parents et concerne les services de garde rendus par les milieux familiaux reconnus par l'un de nos bureaux coordonnateurs (BC) et la gestion de ceux-ci. Cette politique sera mise à la disposition des responsables de service de garde éducatif (RSGE) de nos territoires et de chacun des parents qui utilisent la garde en milieu familial par le biais du site Internet du CPE-BC.

2. OBJECTIF

La politique sur la gestion des plaintes vise l'amélioration constante de la qualité des services offerts aux enfants dans les services de garde en milieu familial reconnus par l'un de nos bureaux coordonnateurs. La politique a pour but d'aider et d'encourager la collaboration de chaque personne admissible à cette politique. L'établissement de règles et de balises par le CPE-BC veut favoriser un traitement adéquat de toutes plaintes formulées. De plus, cette politique uniformise les interventions des BC afin de respecter les personnes touchées.

3. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

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

- Santé, sécurité et bien-être des enfants;
- Qualité des services;
- Accessibilité et continuité des services;
- Fonctionnement administratif;
- RSGE, membre du personnel d'un BC;

➤ Orientation, philosophie et politiques

★★★ Dans le cas d'une plainte qui **menace la santé**, la **sécurité** ou le **bien-être** des enfants reçus, cela relève du directeur de la protection de la jeunesse (DPJ).

Le BC invitera le plaignant à déposer sa plainte directement au DPJ dans les heures qui suivent et lui proposera de l'accompagner dans cette démarche. Dans l'éventualité où le plaignant n'aurait pas signalé, (vérification faite par le BC auprès du DPJ), la personne désignée procédera au signalement auprès du DPJ conformément au processus de signalement décrit dans le guide, « *Faire un signalement au DPJ* ». La personne désignée collaborera avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte. ★★★

4. PERSONNES PLAIGNANTES

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, ancien parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, etc. En fait, toute personne peut déposer une plainte concernant un BC ou une responsable de service de garde éducatif (RSGE)

5. LES MOYENS

Divers moyens peuvent être utilisés pour le dépôt d'une plainte : par téléphone, par la poste, par courriel ou en personne sur rendez-vous, de manière anonyme ou non.

Pour une plainte visant la **direction générale**, le plaignant, est invité à adresser sa plainte par écrit, avec la mention « confidentielle » à la présidence du conseil d'administration du CPE et remettre sa plainte sous pli à la directrice adjointe des BC afin qu'elle soit acheminée à la présidence du conseil d'administration. Toutefois, si le plaignant ne désire pas être identifié, il peut aussi transmettre sa plainte via le site internet du CPE La Croisée au lien suivant : <https://www.cpelacroisee.com/formulaire-de-plainte-bc>

Pour une plainte visant la **direction adjointe** des BC, le plaignant est invité à acheminer sa plainte, à la direction générale du CPE via l'adresse courriel suivante : direction.generale@cpelacroisee.ca

Pour une plainte visant **un membre du personnel administratif** d'un des BC, le plaignant est invité à acheminer sa plainte à la directrice adjointe des ressources humaines via l'adresse courriel suivante : direction.rh@cpelacroisee.ca

Pour une plainte qui porte sur un **fait** ou une **situation concernant un service de garde en milieu familial** reconnu par l'un de nos BC le plaignant est invité à acheminer sa plainte à la directrice adjointe des BC via l'adresse courriel suivante : direction.bc@cpelacroisee.ca

6. PRINCIPES DIRECTEURS

La politique sur la gestion des plaintes confirme que :

- Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations du BC et toute plainte sera traitée en respect des valeurs du CPE-BC, ainsi que des droits du plaignant et de la personne concernée.
- En tant que titulaire d'un agrément du ministère de la Famille et des Aînés (MFA), le BC voit au respect et à l'application des divers Lois et Règlements qui le régissent;
- La gestion des plaintes relève d'abord de la direction du 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;
- 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 BC s'engage à mettre à la disposition de ses divers intervenants (parents, personnel, membre du conseil d'administration (CA), RSGE) la politique de gestion des plaintes ainsi que sa procédure de traitement des plaintes;
- La direction du BC s'engage à informer et/ou diriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du BC, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte;
- Toute personne peut porter plainte au [Protecteur du citoyen via le site Web](#) ou par téléphone au 1-800-463-5070 lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE/BC manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi.

Toute personne qui considère être victime de représailles alors qu'elle a de bonne foi déposé une plainte ou collaboré à une inspection ou une enquête du Ministère peut déposer une plainte auprès du Ministère : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/deposer-plainte.aspx>.

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;
- Reçoit et traite les plaintes visant la directrice générale;
- Traite les révisions de plaintes, conformément à l'annexe 1, demandées par les plaignants en collaboration avec la directrice générale;
- Soumet des avis et des recommandations à la direction en vue d'améliorer les politiques, les procédures et les services des BC selon les plaintes reçues;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque visé;
- Démonstre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visé.

7.2 La Direction du BC (générale et adjointe)

- Voit à ce que tous ses intervenants (personnel, membre du conseil d'administration, parents utilisateurs, RSGE) 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;
- 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.), pourvu 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;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque visée ;
- Démonstre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visée.

7.3 L'employé du BC

- Informe le plaignant que le 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 des BC ou noter l'objet et les coordonnées du plaignant en cas d'absence, en le rassurant qu'un retour d'appel se fera dans les 24 heures.
- À la demande de la direction du 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.

7.4 La responsable de service de garde éducatif en milieu familial *

- Est la première responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents de son milieu;
- Reçoit les commentaires des parents sur les services rendus;
- Informe le parent que le CPE-BC s'est doté d'une politique et d'une procédure pour le traitement des plaintes et que son application ainsi que le traitement des plaintes sont assurées par la direction du BC;
- Collabore avec le BC à l'examen de la plainte, lorsque concernée;
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque nécessaire.

*La forme féminine est utilisée concernant les RSGE étant donné leur majorité.

7.5 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.
- Adopte une attitude respectueuse tout au long du processus de traitement de la plainte.

LA PROCÉDURE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

1. PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le CPE-BC assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. Pour ce faire, le Conseil d'administration désigne les directions adjointes des BC et aux ressources humaines ainsi que la direction générale comme personnes désignées afin de recevoir les plaintes.

Lors d'absence de plus de 24 h :

- La personne assumant l'intérim des fonctions de la direction générale recevra la plainte.
- La directrice générale assurera le remplacement de la direction adjointe absente.

La personne qui recevra la plainte permettra au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournira les renseignements requis, si nécessaire, et dirigera la personne vers l'interlocuteur désigné, personne ou organisme, s'il y a lieu.

2. TRAITEMENT DES PLAINTES

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 n'est pas de la compétence du BC, telle que définie au point 3 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.

2.1 Écoute et enregistrement de la plainte

Lors de la réception de la plainte, le plaignant sera rapidement invité à communiquer l'objet de sa plainte, et ce, afin de lui proposer de le rediriger auprès de la personne qui sera responsable du traitement de sa plainte. Le plaignant est libre d'accepter ou de déposer immédiatement sa plainte.

Si le plaignant accepte et que la personne désignée au traitement de la plainte est absente pour moins de 24 heures, la personne qui recevra la plainte offrira au plaignant de :

- Communiquer avec la personne désignée absente à un autre moment dans la journée;
- Prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Le plaignant ne sera pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui recevra la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invitera à s'identifier, car il pourrait s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne désignée, qui a reçu la plainte, ouvrira un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents et lui attribuer un numéro de plainte. La personne désignée expédiera au plaignant un accusé de réception, si la personne s'est identifiée, en lui mentionnant le nom et la fonction dans l'entreprise de la personne désignée au traitement de sa plainte.

Si la plainte a été déposée auprès d'une autre personne que celle désignée au traitement, le dossier devra être transmis rapidement à cette dernière afin que celle-ci statue sur le bien-fondé de la plainte et du suivi à lui consacrer.

2.2 Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'elle recevra une plainte, la personne désignée au traitement devra d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement. Dans tous les cas, la personne désignée notera ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi. Les autres membres du personnel du BC peuvent être appelés à collaborer à l'examen, au traitement et au suivi de la plainte.

- Pour une plainte concernant un **abus**, un **mauvais traitement**, une **agression** ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la personne désignée accompagnera le plaignant à porter plainte au DPJ.
- Pour une plainte qui ne **relève pas** de la **compétence** du CPE-BC, la personne désignée réfèrera le plaignant à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.
- Pour une plainte qui porte sur un **fait** ou une **situation concernant un service de garde en milieu familial** reconnu par l'un de nos BC et qui constitue un manquement à la Loi ou aux règlements ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la personne désignée à traiter ces plaintes est la directrice adjointe des BC. Elle avisera le plaignant de la possibilité d'en référer au Protecteur du citoyen.

- Pour une plainte portant sur la **direction générale**, la personne désignée à traiter ces plaintes est la présidence du conseil d'administration. Elle avisera le plaignant de la possibilité d'en référer au Protecteur du citoyen.
- Pour une plainte portant sur la **direction adjointe des BC**, la personne désignée à traiter ces plaintes est la direction générale du centre. Elle avisera le plaignant de la possibilité d'en référer au Protecteur du citoyen.
- Pour une plainte portant sur **un membre du personnel administratif** d'un des BC, la personne désignée à traiter ces plaintes est la direction adjointe aux ressources humaines. Elle avisera le plaignant de la possibilité d'en référer au Protecteur du citoyen.

Les personnes désignées traiteront toute plainte avec diligence, en assureront le suivi et s'assureront du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

Le résultat du traitement de la plainte sera transmis au plaignant dans un délai de 60 jours de la réception de la plainte, durant la période estivale ce délai est de 90 jours.

Étape 1 : Stratégie d'analyse

- La personne désignée dresse un rapport écrit relatant les éléments énoncés par le plaignant;
- Pour chaque élément, établir le lien pertinent avec le cadre législatif et réglementaire, les normes en vigueur et instructions ainsi que les éléments propres aux règles habituelles qui régissent le milieu concerné par la plainte;
- Recueille la version des faits de la personne concernée soit par entrevue en personne ou téléphonique ou soit par visite planifiée ou à l'improviste.

Pour une plainte concernant une RSGE, selon la nature des faits reprochés, de l'attitude de la personne concernée (qu'elle soit réticente ou non) et de l'éventuelle nécessité de recourir à une expertise technique, la personne désignée pourra être accompagnée par la directrice générale, l'agente de conformité ou l'agente de soutien pédagogique et technique.

Une fois la version des faits entendue et si les informations recueillies lors de la rencontre ne permettent pas de déterminer de manière probante s'il y a eu manquement, un traitement approprié pourrait nécessiter une analyse auprès de différentes personnes concernées ou impliquées dans les éléments de la plainte.

IMPORTANT

Lors du traitement de la plainte et de son examen, si des irrégularités supplémentaires étaient observées, celles-ci seront traitées et feront partie intégrante du processus.

Afin d'avoir une vue d'ensemble du dossier, particulièrement dans le cas où des manquements sont observés, il importe de documenter le dossier de façon détaillée. Si plusieurs plaintes concernent le même dossier, celles-ci doivent être mises en relation afin de déterminer les conséquences et mesures à prendre qui tiennent compte de ce fait.

Chaque plainte doit cependant être traitée de façon individuelle.

- Consulter l'historique des plaintes reliées au même dossier;
- Consulter les avis de contravention émis ayant un lien avec les objets et éléments de la plainte, dans le cas d'une RSGE;
- Consulter les mesures disciplinaires ou avertissements émis ayant un lien avec les objets et éléments de la plainte, dans le cas d'un membre du personnel ou de la direction;
- Consulter les références pertinentes pouvant servir de base de justification (livres, avis, documents du MFA, jurisprudence).

Étape 2 : Analyse, rapport d'examen de la plainte et communication à la personne visée des conclusions

À cette étape quelques conclusions sont possibles, la plainte étant :

NON FONDÉE

Dans le cas où l'examen de la plainte démontre qu'il n'y a eu aucun manquement à la Loi, ses règlements ou directives :

- Aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait mention, la plainte est rejetée **et le dossier est fermé**.
- La personne visée par la plainte reçoit une **confirmation par écrit** que la plainte s'avère non fondée et que le dossier est fermé.

FONDÉE

Dans le cas où la plainte est fondée (ou certains éléments de la plainte) ou qu'en tenant compte de la « balance des probabilités » (50 % +1) il est davantage probable qu'improbable que les éléments soient fondés :

- le rapport d'examen doit en faire mention, en indiquant les éléments sur lesquels le CPE-BC arrive à la conclusion du bien-fondé de la plainte.
- La personne visée est informée que la **plainte est fondée** (voir étape 3) et de la suite à prévoir.

Si la personne désignée est la direction adjointe des BC, celle-ci émet ses recommandations à la direction générale quant aux suites à prévoir. Ce pourrait être :

1. De donner un avis de contravention pour chaque manquement dans le cas d'une RSGE, et/ou;
2. De se conformer, c'est-à-dire de rappeler les règles en vigueur, et/ou;
3. D'élaborer un plan de régularisation permettant de préciser les objectifs à atteindre et de déterminer les moyens permettant de les atteindre, et/ou;
4. De soumettre le dossier au conseil d'administration. À ce moment, il appartient au CA de décider des mesures à prendre. Celles-ci pouvant aller d'un avis d'intention de suspension ou de révocation.

Il appartient à la direction générale de décider de l'orientation des mesures à prendre.

Si la personne désignée est la direction adjointe des ressources humaines, celle-ci émet ses recommandations à la direction générale quant aux suites à prévoir. Ce pourrait être :

1. De donner un avis disciplinaire pour tout ou certains éléments fondés, pouvant aller d'un congédiement à un avis écrit, comme prévu aux règles internes, et/ou;
2. De se conformer, c'est-à-dire de rappeler les règles en vigueur, et/ou;
3. D'élaborer un plan de régularisation permettant de préciser les objectifs à atteindre et déterminer les moyens permettant de les atteindre.

Il appartient à la direction générale de décider des mesures à prendre.

Si la personne désignée est la direction générale, celle-ci avise la présidence du conseil d'administration quant aux suites prévues. Ce pourrait être :

1. De donner un avis disciplinaire pour tout ou certains éléments fondés, pouvant aller d'un congédiement à un avis écrit, comme prévu aux règles internes, et/ou;
2. De se conformer, c'est-à-dire de rappeler les règles en vigueur, et/ou;
3. D'élaborer un plan de régularisation permettant de préciser les objectifs à atteindre et déterminer les moyens permettant de les atteindre.

Il appartient à la direction générale de décider des mesures à prendre.

Si la personne désignée est la présidence du conseil d'administration, celle-ci émet ses recommandations aux membres du conseil d'administration, lors d'une réunion régulière ou extraordinaire de ce dernier à huis clos quant aux suites à prévoir. Ce pourrait être :

1. De donner un avis disciplinaire pour tout ou certains éléments fondés, pouvant aller d'un congédiement à un avis écrit, comme prévu aux contrats de la direction générale, et/ou;
2. De se conformer, c'est-à-dire de rappeler les règles en vigueur, et/ou;
3. D'élaborer un plan de régularisation permettant de préciser les objectifs à atteindre et déterminer les moyens permettant de les atteindre.

Dans ce dernier cas, il appartient au CA de décider des mesures à prendre.

PARTIELLEMENT FONDÉE

Il est possible que, lors de l'examen d'une même plainte, il y ait des éléments fondés et non fondés, ou pour lesquels des recommandations sont nécessaires. L'avis communiqué à la personne visée par la plainte contiendra les différentes décisions du CPE-BC pour chacun des éléments évalués. Le CPE-BC pourra émettre **un avis « hybride »** contenant les éléments fondés et leurs recommandations ainsi que les éléments non fondés.

Rapport d'examen

Dans tous les cas, un rapport d'examen mentionnant les éléments de la plainte, les liens avec les obligations légales en cause et la décision doivent être faits par la personne désignée.

Dans le cas d'une RSGE, ce rapport doit lui être transmis.

Étape 3 : Décision

Plan de régularisation

Si la plainte est fondée, mais qu'elle ne donne pas lieu à une possible révocation ou à un congédiement, la personne responsable du traitement de plainte (et/ou un collaborateur désigné) et la personne visée par la plainte pourraient élaborer par écrit un plan de régularisation.

Ce plan vient déterminer :

- Les **objectifs** du plan et les **résultats attendus**;
- Les **moyens retenus** pour corriger la situation;
- L'offre de soutien du CPE-BC pour atteindre les objectifs (pédagogiques, administratifs ou autres);
- De quelle façon le CPE-BC effectuera le suivi du respect du plan;
- La ou les personnes responsables du suivi (et les moyens déterminés);
- Les délais à respecter pour régulariser la situation et les échéances, s'il y a lieu.
- S'il y a lieu, les conséquences du non-respect des résultats attendus.

La réalisation d'un plan de régularisation n'empêche pas l'ajout d'une mesure additionnelle.

Collaboration ou non-collaboration

Lorsque la personne concernée ne collabore pas au processus d'élaboration du plan de régularisation ou de son suivi, le CPE-BC pourrait entreprendre des mesures et en faire le suivi au conseil d'administration pour avis et/ou décision s'il y a lieu (suspension, révocation, avis verbal ou écrit, suspension avec ou sans solde, congédiement, etc.) en conformité avec les règles internes de gestion des ressources humaines et en conformité avec les conséquences prévues au plan, s'il y a lieu.

2.3 Règlement de la plainte

Le plaignant sera avisé du résultat sommaire de l'examen de sa plainte par téléphone, en personne ou par courriel, dans la mesure où le plaignant s'est identifié. Une lettre est envoyée au plaignant si ce dernier est impossible à rejoindre d'une autre manière.

Le résultat du traitement de la plainte sera transmis au plaignant dans un délai de 60 jours de la réception de la plainte, durant la période estivale ce délai est de 90 jours. Dans l'éventualité où le résultat ne pourrait être communiqué dans ce délai prévu, le plaignant est avisé de ce nouveau délai.

Dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du traitement de la plainte, ce dernier pourra dans un délai de 30 jours de la réception du règlement de sa plainte, demander par écrit une révision au conseil d'administration en précisant les motifs de révision. Ceux-ci doivent être circonscrits dans les pouvoirs de révision du Conseil d'administration mentionné à l'annexe 1.

La demande de révision devra être transmise à la direction générale via l'adresse courriel suivante : direction.generale@cpelacroisee.ca.

3. RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice générale informera périodiquement le Conseil d'administration des plaintes reçues concernant les bureaux coordonnateurs. Elle en décrira la nature et en indiquera le traitement.

4. CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE-BC ainsi que les documents démontrant le suivi apporté seront confidentiels et conservés en format numérique dans un fichier sécurisé. Seulement, les directions adjointes, la direction générale du CPE et le Conseil d'administration auront accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

ANNEXE 1

PROCÉDURE DE RÉVISION DE PLAINTE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le processus de révision auprès du Conseil d'administration vise à s'assurer du respect de la *Politique et procédure de traitement des plaintes des bureaux coordonnateurs* du CPE La Croisée. Il ne s'agit pas d'un processus où le CA procède au traitement de la plainte comme s'il n'avait fait l'objet d'aucune analyse préalable par la personne désignée pour traiter de la plainte.

Ainsi, le Conseil d'administration n'interviendra qu'en cas de non-respect de la politique ou de la procédure du traitement de la plainte ou dans les cas où la décision rendue ne se justifie pas raisonnablement eu égard à l'ensemble du dossier de plainte.

1. PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LA DEMANDE DE RÉVISION

Le Conseil d'administration désigne la direction générale comme personne désignée afin de recevoir les demandes de révisions.

Le dossier complet devra être transmis dans les 72 h à la présidence du conseil d'administration.

2. TRAITEMENT DES DEMANDES DE RÉVISIONS

Une demande de révision ne sera pas retenue pour examen dans l'un des cas suivants :

- Le délai écoulé entre la réception par le plaignant du règlement de la plainte et la demande de révision dépasse 30 jours ;
- La demande de révision n'a pas été demandée par écrit ou aucun motif de révision n'a été indiqué par le plaignant;
- La demande de révision ne s'inscrit pas dans le cadre du processus de révision de la plainte.

2.1 Révision de la plainte

Le ou la président(e) du conseil d'administration et le ou la vice-président(e) procèdent à l'analyse de l'ensemble du dossier reçu, et ce, en collaboration avec la direction générale.

Étape 1 : Stratégie d'analyse

- Pour l'ensemble du dossier, vérifier si la « *Politique et procédure de traitement des plaintes pour les bureaux coordonnateurs du CPE La Croisée* » a été respectée.
- Pour chaque élément, valider si la décision rendue se justifie raisonnablement eu égard à l'ensemble du dossier de plainte, sans toutefois procéder à une analyse nouvelle comme si aucune analyse préalable n'avait été effectuée;

Étape 2 : Rapport au CA

Dans un délai de 60 jours, le rapport d'examen de révision doit être présenté aux membres du conseil d'administration lors d'une réunion régulière.

Le délai de 60 jours n'est pas obligatoire si la période de révision a été demandée entre la période du 1er juin et du 1er septembre. Dans ce cas, le rapport d'examen de la plainte devra être présenté au CA au plus tard en octobre suivant.

Étape 3 : Décision

Suite à l'analyse du rapport transmis par le ou la président(e) et le ou la vice-président(e), le conseil d'administration entérine ou non la recommandation du rapport.

La décision du conseil d'administration est transmise au plaignant par la direction générale dans les 10 jours suivant la décision.

Dans le cas de non-respect de la politique ou de la procédure du traitement de la plainte, ou dans les cas où la décision rendue ne se justifie pas raisonnablement eu égard à l'ensemble du dossier de plainte, le Conseil d'administration pourra retourner le dossier à la direction générale du CPE pour nouvelles considérations et décisions.

Dans ce dernier cas, la personne désignée pour procéder à cette analyse est la direction générale, et ce, conformément à ce qui est prévu à la section 2.3 ci-dessous.

2.3 Règlement final

Suite au renvoi du conseil d'administration pour nouvelles considérations et décision, la direction générale dispose de 30 jours pour procéder à une nouvelle analyse conformément aux directives du CA.

- Une lettre indiquant les conclusions est envoyée au plaignant suivant ce délai. Cette lettre rappelle au plaignant la possibilité pour toute personne de porter plainte au [Protecteur du citoyen via le site Web](#) ou par téléphone au 1-800-463-5070 lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE-BC manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi.

Dans tous les cas, les conclusions du conseil d'administration et du CPE-BC sont finales et sans appel.