

Automne 2017



**Politique de traitement des
plaintes relatives aux services
offerts par le Conseil québécois
des services éducatifs à la petite
enfance (CQSEPE)**

CQSEPE CONSEIL QUÉBÉCOIS
DES SERVICES ÉDUCATIFS
À LA PETITE ENFANCE

FIER PARTENAIRE DE VOS ENJEUX.

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES OFFERTS PAR LE CQSEPE

Chapitre I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse aux membres du conseil d'administration et du personnel du Conseil québécois des services éducatifs à la petite enfance (CQSEPE) ainsi qu'aux personnes qui ont reçu, reçoivent ou requièrent des services ou qui se procurent des outils provenant du CQSEPE.

2. Objet de la politique

La politique de traitement des plaintes a pour objet d'établir les fondements et principes directeurs devant guider le traitement des plaintes. Elle précise de plus les fonctions et responsabilités des différents acteurs impliqués dans le traitement des plaintes.

3. Fondements

La présente politique s'appuie sur la préoccupation de la corporation d'offrir à sa clientèle des services de qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne.

4. Principes directeurs

- Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction émise par une personne ayant eu, ayant ou pouvant avoir recours à l'un ou l'autre des services et offerts par le CQSEPE et portant sur la qualité de ces services.
- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits du plaignant et des membres du personnel du CQSEPE.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services offerts.
- Tout membre du personnel du CQSEPE est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte.
- Toute plainte est transmise sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.

- La personne qui dépose une plainte est informée de la recevabilité de celle-ci ainsi que de la procédure de traitement des plaintes.
- Un accusé de réception est transmis par écrit à toute personne ayant déposé une plainte à moins que les conclusions de l'examen lui soient transmises à l'intérieur d'un délai de 72 heures.
- Toute plainte est traitée avec rigueur, diligence et impartialité.
- Les conclusions motivées de l'examen d'une plainte sont transmises au plaignant lequel est informé de son droit de recours en cas d'insatisfaction.
- La personne visée par une plainte est informée des conclusions de l'examen de celle-ci.

5. Diffusion

La politique et la procédure de traitement des plaintes sont diffusées auprès des membres du conseil d'administration et du personnel du CQSEPE ainsi qu'auprès de toute personne ayant eu, ayant ou pouvant avoir recours à l'un ou l'autre des services offerts par le CQSEPE.

6. Désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes

La direction générale procède à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes conformément aux orientations adoptées par les membres du conseil d'administration à cet égard.

7. Responsable de l'application

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique.

Chapitre II - FONCTIONS

8. Conseil d'administration

Le conseil d'administration est l'autorité ultime au regard du traitement des plaintes. Il est responsable de l'adoption de la politique et de la procédure de traitement des plaintes ainsi que de leur révision périodique, le cas échéant.

Ses fonctions sont les suivantes :

- adopter la politique de traitement des plaintes ainsi que sa procédure;
- mandater la direction générale à la révision périodique de la politique et de la procédure de traitement des plaintes et procéder à leur adoption;
- définir ses orientations quant à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes;
- procéder à la nomination des membres du comité de révision;
- recevoir les demandes de révision du traitement des plaintes et en assurer le suivi;
- traiter les plaintes visant la direction générale;
- requérir de la personne responsable de l'examen des plaintes, si désiré, un rapport annuel portant sur l'examen des plaintes.

Une plainte visant un membre du conseil d'administration est traitée par le président.

Une plainte visant le président du conseil d'administration est traitée par le vice-président.

8.1 Comité de révision

Le comité de révision est responsable de la révision des conclusions émises par la personne responsable de l'examen des plaintes à la suite de l'examen d'une plainte. Ce comité est composé de trois administrateurs nommés par le conseil d'administration de la corporation, lequel en détermine les règles de fonctionnement et fixe la durée du mandat de ses membres. Ces derniers ne peuvent être à l'emploi de la corporation.

Ses fonctions sont les suivantes :

- recevoir les demandes de révision;
- transmettre un accusé de réception au plaignant dans un délai approximatif de 5 jours suivant la réception de la demande;

- prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte;
- s'assurer que l'examen de la plainte a été réalisé conformément à la politique et à la procédure de traitement des plaintes adoptées par le conseil d'administration;
- s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué avec rigueur, diligence et impartialité;
- s'assurer que les conclusions émises par la personne responsable de l'examen des plaintes se fondent sur les politiques et procédures de la corporation;
- dans les 60 jours de la réception de la demande, transmettre par écrit au plaignant, à la personne responsable de l'examen des plaintes et à la direction générale, un avis motivé qui doit conclure à l'une des options suivantes :
 - entériner les conclusions émises par la personne responsable de l'examen des plaintes;
 - requérir de la personne responsable de l'examen des plaintes qu'elle effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'elle lui transmette ses nouvelles conclusions ainsi qu'une copie à la direction générale;
 - recommander toute autre mesure qu'il juge appropriée.

9. Direction générale

La direction générale doit assurer la pérennité de la politique et de la procédure de traitement des plaintes. Elle est responsable d'en assurer la promotion auprès de l'ensemble de son personnel ainsi qu'auprès de toute personne pouvant requérir l'un ou l'autre des services offerts par la corporation. Elle doit de plus préparer les nouveaux membres du conseil d'administration à assumer leurs responsabilités à l'égard du traitement des plaintes.

La direction générale a l'obligation de véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et la procédure de traitement des plaintes. L'application de celles-ci lui est imputable.

Ses fonctions sont les suivantes :

- soumettre au conseil d'administration pour adoption les projets de politique et de procédure de traitement des plaintes ainsi que les projets d'amendements, le cas échéant;
- assurer l'application de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- procéder à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes conformément aux orientations prises par le conseil d'administration à cet égard;

- s'assurer que les membres du personnel collaborent à l'examen des plaintes et participent à toute rencontre convoquée par la personne responsable de l'examen des plaintes;
- s'assurer que les membres du personnel s'engagent à respecter la confidentialité des informations portées à leur connaissance dans le cadre du traitement d'une plainte;
- procéder à l'évaluation de la personne responsable de l'examen des plaintes;
- traiter les plaintes visant la directrice adjointe, la personne responsable de l'examen des plaintes ou tout professionnel externe auquel le CQSEPE recourt dans la cadre de la prestation des services offerts;
- désigner, parmi son personnel, une personne en tant que substitut de la personne responsable de l'examen des plaintes, lors d'absence de celle-ci;
- identifier les mesures devant être mises en œuvre ou prescrites à la suite de l'examen d'une plainte, le cas échéant;
- rencontrer la personne visée par la plainte et l'informer des décisions prises, notamment des mesures prescrites;
- s'assurer de la mise en œuvre des mesures puis, selon les orientations prises, en rendre compte aux membres du conseil d'administration, le cas échéant;
- informer la personne responsable de l'examen des plaintes de l'état du dossier, notamment de la réalisation des mesures afin que cette dernière puisse procéder à la fermeture du dossier de plainte ou d'intervention, selon le cas.

10. Personne responsable de l'examen des plaintes

La personne responsable de l'examen des plaintes doit, en finalité, déterminer le bien-fondé de la plainte, objectif premier de l'examen des plaintes.

Ses fonctions sont les suivantes :

- recevoir les demandes d'information et y répondre;
- recevoir les plaintes;
- transmettre à toute personne qui s'adresse à elle, l'information relative à la procédure de traitement des plaintes;
- procéder à l'ouverture d'un dossier;
- identifier les différents motifs de plainte et statuer sur la recevabilité de chacun d'eux;

- transmettre un accusé de réception au plaignant à moins que les conclusions de l'examen de sa plainte puissent lui être transmises à l'intérieur d'un délai de 72 heures;
- informer le plaignant du rejet de sa plainte ou de la non-recevabilité de celle-ci ou de l'un de ses motifs, le cas échéant;
- analyser les informations recueillies avec impartialité;
- documenter le processus;
- rédiger et transmettre ses conclusions motivées à la direction générale;
- procéder à la fermeture du dossier;
- présenter, sur demande du conseil d'administration, un rapport annuel portant sur l'examen des plaintes.

Dans le cadre des fonctions qui lui sont dévolues, la personne responsable de l'examen des plaintes doit respecter en tout temps la confidentialité des informations portées à sa connaissance.