

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

Chapitre I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet et champ d'application

La présente procédure, empreinte des fondements, valeurs et principes directeurs énoncés dans la *Politique de traitement des plaintes relatives aux services offerts par le CQSEPE*, laquelle précise de plus les fonctions et responsabilités du conseil d'administration, a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes. En ce sens, elle vient définir de façon plus précise les différentes étapes du traitement d'une plainte.

2. Responsabilité de l'application

La direction générale est responsable de l'application de la présente procédure de traitement des plaintes.

3. Définitions

Dans la présente procédure, les termes suivants signifient :

a) CA

Le conseil d'administration de la corporation.

b) CQSEPE

Le Conseil québécois des services éducatifs à la petite enfance.

c) Intervenant

Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement dans la corporation.

d) Plainte

Toute insatisfaction exprimée de façon verbale ou écrite par une personne ayant eu, ayant ou pouvant avoir recours à l'un ou l'autre des services offerts par le CQSEPE et portant sur la qualité de ces services ou sur les politiques et procédures de la corporation.

e) Ressource externe

Tout professionnel externe auquel la corporation recourt dans le cadre de la prestation de ses services.

f) Services

Ensemble des activités professionnelles et des produits offerts par le CQSEPE.

Chapitre II - RÉCEPTION ET EXAMEN DE LA PLAINTÉ

4. Personne pouvant formuler une plainte

Toute personne ayant eu, ayant ou pouvant avoir recours à l'un ou l'autre des services offerts par le CQSEPE peut présenter une plainte verbale ou écrite à la personne responsable de l'examen des plaintes.

5. Acheminement d'une plainte

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit le diriger vers la personne responsable de l'examen des plaintes. Une plainte écrite doit être acheminée sans délai à cette dernière.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment l'urgence de la situation, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale formulée par un plaignant en remplissant lui-même le formulaire prévu à cet effet. Il doit le transmettre sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.

6. Contenu de la plainte écrite

Une plainte écrite doit au moins contenir les éléments suivants :

- la date de la plainte;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant ou du représentant qui agit en son nom;
- le nom de la personne visée, le cas échéant;
- la description des faits;
- les attentes du plaignant.

7. Assistance

La personne responsable de l'examen des plaintes doit prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte et lui fournir toute information relative à la procédure de traitement des plaintes. Elle doit consigner la plainte par écrit en utilisant le formulaire prévu à cet effet, en faire lecture au plaignant et lui en faire approuver le contenu.

8. Réception de la plainte

À la réception d'une plainte, la personne responsable de l'examen des plaintes enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

9. Avis de réception

Dans un délai approximatif de cinq (5) jours civils suivant la date de réception de la plainte, la personne responsable de l'examen des plaintes doit transmettre au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale, à moins qu'elle ne lui ait transmis ses conclusions dans les 72 heures de la réception de sa plainte.

L'avis de réception doit faire mention de l'engagement de la personne responsable de l'examen des plaintes à procéder au traitement de la plainte dans un délai de 45 jours civils de sa réception.

10. Recevabilité de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par une personne ayant eu, ayant ou pouvant avoir recours à l'un ou l'autre des services offerts par le CQSEPE ou par une ressource externe à laquelle la corporation a recouru pour la prestation de ses services et qu'elle porte sur la qualité de ceux-ci ou sur les politiques et procédures de la corporation.

11. Rejet de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Elle en informe par écrit le plaignant et verse une copie de cette décision au dossier de plainte.

12. Absence de compétence

Si le motif de la plainte ne relève pas de la compétence de la personne responsable de l'examen des plaintes, celle-ci peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente.

Si la plainte concerne une autre corporation ou organisme, la personne responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant et le dirige vers la corporation ou l'organisme concerné.

13. Plainte visant une ressource externe

Lorsqu'une plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe à laquelle la corporation recouru pour la prestation de services, la personne responsable de l'examen des plaintes la transmet à la direction générale qui en assure le traitement.

14. Examen de la plainte

Dans un premier temps, l'examen de la plainte consiste à :

- valider les motifs de plainte jugés recevables;
- déterminer le délai d'intervention selon la gravité de l'évènement ou des évènements dénoncés.

Dans un deuxième temps, selon le(s) motif(s) de plainte déterminé(s), la personne responsable de l'examen des plaintes détermine l'ordre dans lequel elle réalisera les étapes suivantes de l'examen de la plainte, lesquelles sont :

- rencontrer la personne visée afin d'obtenir sa version des faits.
- rencontrer la (les) personne(s) concernée(s) afin d'obtenir ses (leurs) commentaires, le cas échéant.
- obtenir la version de témoins, s'il y a lieu;
- contacter toute autre personne pouvant apporter des précisions ou commentaires sur l'évènement ou les évènements dénoncé(s);
- obtenir copie de tout document ou enregistrement établis comme preuve, s'il y a lieu;
- obtenir de la direction copie de tout document requis pour l'examen de la plainte, le cas échéant.

15. Consultation

La personne responsable de l'examen des plaintes peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile. Avec l'autorisation de la direction générale, eu égard aux dépenses afférentes, elle peut consulter tout expert externe dont elle juge l'expertise nécessaire.

16. Conclusions et délai

La personne responsable de l'examen des plaintes doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte formulée et doit communiquer ses conclusions motivées à la direction générale au plus tard 45 jours suivant la réception de celle-ci.

Chapitre IV - RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS

17. Réception des conclusions

La direction générale du CQSEPE qui reçoit de la personne responsable de l'examen des plaintes ses conclusions motivées, doit en prendre connaissance et en assurer le suivi approprié. Elle doit de plus s'assurer que l'examen de la plainte a été mené avec rigueur.

18. Identification et suivi des mesures

Tenant compte des conclusions auxquelles la personne responsable de l'examen de la plainte est parvenue, la directrice générale détermine si des mesures doivent être prises et, s'il y a lieu, les identifie et en assure la mise en œuvre.

19. Transmission des conclusions

La directrice générale transmet au plaignant les conclusions motivées de l'examen de la plainte qu'il a formulée. Lorsqu'une plainte a été formulée par écrit, une copie conforme des conclusions lui est transmise. Si la plainte a été formulée verbalement, les conclusions motivées peuvent être transmises verbalement. Dans les deux cas, le plaignant doit être informé de son droit de recours auprès du comité de révision en cas d'insatisfaction des conclusions reçues.

La directrice générale, ou la personne désignée par celle-ci, rencontre la personne visée, s'il y a lieu, afin de l'informer des conclusions de l'examen de la plainte et des suivis qui seront donnés, le cas échéant.

Chapitre V - COMITÉ DE RÉVISION DE L'EXAMEN DES PLAINTES

20. Demande de révision

Le plaignant qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises peut adresser une demande de révision auprès du président du comité de révision. Cette demande doit être faite par écrit.

21. Motif de la demande

Une demande de révision doit porter exclusivement sur les conclusions de l'examen de la plainte émises par la personne responsable de l'examen des plaintes.

22. Délai

La demande de révision doit être faite dans les 30 jours suivant la date de réception des conclusions. Le comité de révision peut recevoir une demande hors délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la plainte était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

23. Accusé de réception

Idéalement, dans les cinq (5) jours suivants la réception d'une demande de révision, le président du comité de révision avise par écrit la personne qui lui a adressé cette demande de la date de réception de celle-ci. Il transmet copie de cet avis à la personne responsable de l'examen des plaintes, à la personne visée ainsi qu'à la direction générale.

24. Transmission du dossier de plainte

Dans les cinq (5) jours de la réception de l'accusé de réception, la personne responsable de l'examen des plaintes transmet au président du comité de révision le dossier de plainte qu'elle a constitué.

25. Révision

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si la personne responsable de l'examen des plaintes a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et impartialité. Il doit également s'assurer que les conclusions auxquelles la personne responsable de l'examen des plaintes est parvenue respectent les droits des parties ainsi que les politiques et procédures de la corporation.

Le comité de révision doit donner l'occasion à chacune des parties de présenter ses observations.

26. Décision du comité

Le comité de révision doit rendre une décision motivée et la communiquer par écrit au plaignant, et ce, dans un délai de 60 jours suivant la réception de la demande. Il doit en

transmettre une copie à la personne responsable de l'examen des plaintes ainsi qu'à la direction générale.

Cette décision doit être l'une des 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.

La décision du comité de révision est finale.

Chapitre VI - GESTION DES DOCUMENTS

27. Ouverture d'un dossier

Pour chaque plainte un dossier est constitué et administré par la personne responsable de l'examen des plaintes.

Lorsque la personne ne s'est pas identifiée ou refuse de le faire, le dossier est ouvert avec la mention « anonyme ».

28. Contenu du dossier

Le dossier doit inclure tout document se rapportant à la plainte. Le libellé de la plainte, les différents formulaires, la correspondance ainsi qu'une copie des conclusions, doivent, notamment y être déposés.

29. Accès au dossier

Les dossiers de plainte sont confidentiels. L'accès à ces dossiers est régi par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

30. Conservation des dossiers

Après leur fermeture, les dossiers de plainte sont conservés par la corporation à son adresse principale durant une période de six ans.

Chapitre VII - REGISTRE DES PLAINTES

31. Tenue du registre

Un registre des plaintes est tenu par la personne responsable de l'examen des plaintes.

32. Contenu du registre

Le registre des plaintes doit contenir minimalement les informations suivantes, et ce, pour chaque plainte reçue :

- la date d'ouverture du dossier;
- le numéro de dossier;
- la qualité de l'auteur (membre du CQSEPE, non-membre ...);
- la qualité de la personne visée;
- pour chaque dossier, la catégorie du ou des motif(s) de plainte déterminé(s);
- pour chaque motif, la conclusion de l'examen;
- la date de transmission des conclusions à la direction générale;
- les mesures identifiées, incluant les engagements pris par la personne visée, le cas échéant;
- la date de réalisation de chacune des mesures;
- la date de fermeture du dossier;
- les dossiers de plainte ayant fait l'objet d'une demande de révision, le cas échéant.

33. Conservation du registre

Le registre des plaintes est conservé à l'adresse principale de la corporation.

34. Rapport annuel sur le traitement des plaintes

Au moins une fois par année, la personne responsable de l'examen des plaintes présente au conseil d'administration un rapport annuel portant sur le traitement des plaintes comprenant les différentes données, l'analyse de ces données ainsi que les suivis effectués.

Chapitre VIII - DISPOSITIONS FINALES

35. Révision

La procédure de traitement des plaintes fait l'objet d'une révision annuelle.

36. Entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.