



REGROUPEMENT  
DES CENTRES DE LA PETITE ENFANCE  
DES RÉGIONS DE QUÉBEC  
ET CHAUDIÈRE-APPALACHES

## **POLITIQUE DE GESTION DE PLAINTES DES CANDIDATES ET DES MEMBRES DU SERVICE DE REMPLACEMENT AU RCPE**

Approuvée :	Conseil d'administration (Résolution CA-13 novembre 2017)
Entrée en vigueur :	15 novembre 2017
Responsable de l'application :	La coordonnatrice du service de remplacement
Responsabilité générale :	La direction
Révision :	La direction

## Table des matières

1. PRÉAMBULE .....	2
2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE.....	2
3. CADRE JURIDIQUE .....	2
4. DÉFINITIONS.....	2
5. PRINCIPES DIRECTEURS.....	3
6. CHAMP D'APPLICATION.....	3
7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	3
8. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ .....	4
9. ANALYSE DE LA PLAINTÉ.....	6
10. DÉCISION.....	7
11. DISPOSITION FINALE.....	7
12. SUIVI ET ÉVALUATION .....	8
13. CONSERVATION DES DOSSIERS .....	8
14 ENTRÉE EN VIGUEUR.....	8
ANNEXE A: Attentes des CPE visà-vis l'éducatrice et /ou la cuisinière remplaçante	9
ANNEXE B Actions pour prévenir les situations problématiques .....	11
ANNEXE C: Cheminement de la plainte.....	12
ANNEXE D : Formulaire de plainte .....	13

Dans le présent document, le genre féminin est utilisé sans aucune discrimination

# Politique de gestion de plaintes – Service de remplacement

## 1.

### PRÉAMBULE

En vue d'assurer des services de qualité auprès de ses membres, le *Regroupement des Centres de la Petite Enfance des régions de Québec et Chaudière-Appalaches* a élaboré une politique de gestion de plaintes propre au service de remplacement. La *politique de gestion de plaintes* s'adresse aux membres et aux candidates du Regroupement. Le Regroupement n'agit pas comme employeur, mais par souci d'offrir des services de qualité, il offre un soutien aux membres dans leurs démarches de résolution de problème et encourage les candidates à faire part aux milieux des difficultés qu'elles peuvent rencontrer dans le cadre de leurs remplacements.

Cette politique tient compte du fait que les candidates présentent des profils d'expérience et de formation variés. D'autre part, chaque CPE a des attentes précises envers son personnel. Les candidates doivent s'adapter à des consignes et à des pratiques différentes selon le milieu fréquenté. Le Regroupement s'attend à ce que chacun et chacune fasse preuve de compréhension et de collaboration.

## 2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Les membres et les candidates ont l'occasion de faire part de leurs commentaires à la suite d'un remplacement. Par contre, il est possible qu'un membre ou qu'une candidate souhaite formuler une plainte concernant un événement portant préjudice.

La présente Politique de gestion des plaintes vise à :

- Assurer un traitement, efficace, équitable et respectueux des plaintes, et ce, dans des délais raisonnables;
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux membres.

## 3. CADRE JURIDIQUE

Cette politique s'applique en cohérence avec les lois et politiques suivantes :

- Loi canadienne sur les droits de la personne et la Charte des droits et libertés de la personne du Québec ;
- Loi sur les normes du travail ainsi que la loi sur la santé et la sécurité du travail ;
- Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance;
- Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance;
- Les politiques en vigueur du RCPE.

## 4. DÉFINITIONS

### 4.1 Commentaire

On entend ici toute observation partagée à une ou l'autre des employées du service de remplacement par la représentante du CPE qui utilise le service ou une candidate. Le terme « commentaire » inclut toute appréciation positive ou négative d'une situation formulée à des fins d'amélioration du service.

Un formulaire d'appréciation et de suivi est disponible pour la représentante du CPE afin de l'aider à formuler ses commentaires.

## Politique de gestion de plaintes – Service de remplacement

### 4.2 **Plainte**

L'objet d'une plainte est en lien avec un fait ou une situation qui a eu lieu dans le cadre d'une activité de remplacement effectuée par une candidate dans un CPE membre. Pour qu'il soit traité comme une plainte, l'événement ou la situation doit nuire à la qualité de la prestation de service, rendue ou reçue, et causer préjudice.

### 4.3 **Plaignante**

Toute personne qui formule une plainte.

### 4.4 **Membres**

La direction ou la personne dûment autorisée par le CPE pour discuter avec les employées du service de remplacement.

### 4.3 **Candidate**

Toute personne inscrite au RCPE à titre de candidate.

## 5. **PRINCIPES DIRECTEURS**

### 5.1 **Qualité des services**

La qualité des services aux membres, ainsi qu'aux enfants, est au cœur des préoccupations du RCPE. Ce dernier a aussi comme préoccupation d'offrir à ses candidates des expériences d'emploi qui leur permettent de donner des services de qualité et de les encourager à poursuivre leur engagement au sein du réseau.

### 5.2 **Simplicité et diligence**

Les plaignantes doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit ou verbalement à toute employée du RCPE en ayant l'assurance qu'une réponse leur sera donnée dans un langage clair et précis, et ce, avec diligence.

### 5.3 **Reconnaissance et respect**

Le RCPE privilégie la reconnaissance et le respect des droits des membres ainsi que des candidates.

### 5.4 **Confidentialité**

Les renseignements obtenus lors de l'application de la présente politique sont confidentiels sous réserve de ce qui y est autrement énoncé. Ce principe de confidentialité n'empêche pas la coordonnatrice du service de remplacement de rencontrer et de questionner les témoins, d'avoir accès aux documents ou autres informations jugées nécessaires et d'en faire rapport. Elle est également en droit de prendre connaissance des faits, des documents et des renseignements nécessaires à cette prise de décision.

## 6. **CHAMP D'APPLICATION**

La présente politique s'applique en tout temps à tous les membres du RCPE et à ses candidates pour des activités liées au service de remplacement.

## 7. **RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### 7.1 **La direction générale**

La direction générale soumet la *Politique de gestion de plaintes des candidates et des membres du service de remplacement du RCPE* et ses modifications à l'approbation du conseil d'administration et s'assure de son respect.

### **7.2 La coordonnatrice du service de remplacement**

La coordonnatrice :

- Gère le dossier de plainte, est responsable de l'enquête et de l'application des mesures;
- S'assure du bon déroulement du processus et du suivi fait aux différentes personnes impliquées dans la plainte.
- Consigne ses constats, ses décisions et ses suivis par écrit ;
- Informe périodiquement la direction à propos des plaintes reçues, de leur nature, de leur traitement, des constats établis de même que du résultat et du suivi en découlant.

En l'absence de la coordonnatrice, la direction prend le relais.

### **7.3 Le personnel du service de remplacement**

Le personnel du service de remplacement contribue et collabore à l'application de la *Politique de gestion de plaintes des candidates et des membres du service de remplacement au RCPE*. Il fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard de la plaignante. L'employée doit informer toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte de la procédure à suivre.

### **7.4 Les candidates**

Les candidates doivent adopter des attitudes et des comportements adéquats liés à leur fonction dans le cadre des activités de remplacement du RCPE.

### **7.5 Les membres**

Les membres doivent mettre en place les conditions favorables pour que la candidate effectue un travail de qualité.

### **7.6 La plaignante**

Toute personne désirant porter plainte doit se soumettre au processus décrit dans cette politique. Sa collaboration est attendue afin de favoriser le déroulement efficace du processus et une analyse complète de la situation.

### **7.7 La personne ou membre visé par la plainte :**

L'occasion est offerte à cette personne ou au membre de faire valoir sa version des faits.

Sa collaboration est attendue afin de favoriser le déroulement efficace du processus et une analyse complète de la situation.

### **7.8 Le conseil d'administration**

Il adopte la politique et il est tenu informé périodiquement de son application, du nombre et de la nature des plaintes reçues.

## **8. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

### **8.1** En tout temps, un membre ou une candidate peut communiquer un commentaire positif ou négatif auprès d'une employée du service de remplacement concernant un remplacement.

Certaines situations justifient une plainte formelle. Un membre ou une candidate qui a vécu ou a été témoin d'un ou de plusieurs événements nuisibles à la qualité des services et qui causent préjudice peut opter pour le dépôt d'une plainte.

## Politique de gestion de plaintes – Service de remplacement

- 8.2** Le dépôt d'une plainte entraîne la mise en place du processus de gestion de plainte et par conséquent, l'autorisation, par la partie plaignante, de divulguer le contenu de sa plainte à la partie mise en cause ainsi qu'à toute autre personne impliquée dans le traitement de sa plainte.
- 8.3** La coordonnatrice vérifie si la plaignante connaît et comprend la procédure du traitement de la plainte prévue dans cette politique et l'en informe au besoin (étapes et suivi). Elle lui rappelle qu'elle a besoin de sa collaboration pour obtenir les informations nécessaires au traitement efficace de la plainte.
- 8.4** La personne plaignante détermine si elle souhaite maintenir l'anonymat ou si elle autorise le dévoilement de son identité.

Le Regroupement assure une confidentialité dans la gestion de la plainte. La transmission de l'information sera limitée aux personnes impliquées et aux renseignements essentiels à la compréhension de la situation. Ces règles s'appliquent en toute cohérence à l'article 5.4 et à la section 13.

La personne plaignante est informée des limites suivantes :

- ✓ L'enquête et l'analyse efficaces de la plainte peuvent être compromises par l'exigence de garder l'anonymat;
- ✓ Malgré le respect de l'anonymat, il y a un risque que la personne ou le centre de la petite enfance puisse être identifié dû aux particularités des éléments contenus dans la plainte.

- 8.5** Un membre ou une candidate peut formuler une plainte par écrit ou verbalement à la coordonnatrice du service de remplacement. Un formulaire de plainte est proposé pour aider la personne plaignante à fournir tous les renseignements essentiels (voir ANNEXE D).

**8.5.1** Plainte formulée par écrit :

- ✓ La réception de la plainte est suivie d'un accusé de réception écrit.
- ✓ La coordonnatrice du service de remplacement s'assure que la plainte contient tous les éléments nécessaires à son traitement et, à défaut, en informe la personne plaignante afin que les renseignements manquants lui soient fournis dans les meilleurs délais.

**8.5.2** Plainte formulée verbalement :

- ✓ La coordonnatrice complète le formulaire de plainte elle-même et en fait valider le contenu auprès de la personne plaignante (signature). (Voir l'ANNEXE D)

La plainte doit être déposée dans les 90 jours suivant l'incident. Ce délai pourrait être allongé, sous toute réserve, advenant un événement ayant causé un préjudice grave.

- 8.6** Sur réception d'une plainte d'une candidate ou d'un membre, la coordonnatrice du service de remplacement consigne la date de réception de celle-ci. À la suite du dépôt de la plainte, le service de remplacement s'engage à traiter celle-ci dans les 30 jours suivant sa réception, à moins de circonstances exceptionnelles.
- 8.7** La coordonnatrice du service de remplacement fournit, à la demande de la plaignante, toute information relative à l'application de la procédure de plaintes.
- 8.8** La coordonnatrice du service de remplacement doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à la plaignante pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci.

## Politique de gestion de plaintes – Service de remplacement

- 8.9** La coordonnatrice du service de remplacement procède à une première évaluation de la nature du problème rencontré et explore avec la plaignante les solutions possibles. Aussi, elle évalue la possibilité que la situation puisse être réglée au sein du CPE par la plaignante elle-même ou par une tierce personne.
- 8.10** Une fois la première analyse de la plainte faite, celle-ci est jugée recevable ou non. Pour être jugée recevable, la plainte doit être liée à une situation (un fait) qui affecte la qualité des services et/ou qui cause préjudice.
- 8.11** La personne ou le membre visé par la plainte est informé de celle-ci. C'est l'occasion de recueillir sa version des faits. Au besoin, la coordonnatrice reprend contact avec l'une des parties afin de recueillir davantage de renseignements sur la situation problématique dans le but de poursuivre son analyse de la situation.
- 8.12** La plaignante peut retirer sa plainte à n'importe quelle étape du processus.
- 8.13** À tout moment, même avant le dépôt d'une plainte ou bien qu'une telle plainte soit par la suite retirée, la personne responsable des plaintes peut mettre en place toute mesure qu'elle juge nécessaire compte tenu des objectifs de la présente Politique.

### 9. ANALYSE DE LA PLAINTÉ

La situation qui fait l'objet d'une plainte est analysée en fonction de quatre critères, soit : la gravité, la récurrence, la compréhension et l'engagement. Voici quelques précisions et questions pouvant guider l'analyse.

#### 9.1 Gravité

La gravité d'une situation fait référence aux conséquences possibles qui peuvent en découler. La santé et la sécurité des enfants, ainsi que celles de toute personne présente dans le CPE, sont une priorité.

##### Questions guidant l'analyse de la situation :

- À quel point ce qui est reproché par la plaignante compromet la santé, la sécurité et le bien-être des enfants ou les autres personnes présentes?
- L'environnement de travail est-il sécuritaire?
- Quel est le niveau de dangerosité de la situation?
- Le risque que la situation s'aggrave est-il présent?
- Quelle est l'ampleur du préjudice causé à la candidate?
- Quelle est l'ampleur du préjudice causé à un ou plusieurs enfants, à d'autres personnes ou à l'organisation?

#### 9.2 Récurrence

La récurrence fait référence au nombre de fois où la situation s'est produite et si elle s'est produite de la même manière ou non.

##### Questions guidant l'analyse de la situation :

- À quelle fréquence la situation s'est-elle présentée?
- Y a-t-il eu un événement précédent présentant une similitude?
- Quelles sont les différences?
- Est-il est possible que la situation se présente à nouveau?

### 9.3 Compréhension

La compréhension fait référence au sens accordé à la situation par la personne visée par la plainte. Ici, on cherche à identifier ce qui a pu conduire la personne à agir comme elle l'a fait et, par conséquent, à permettre d'identifier les renseignements qui ont pu manquer aux différents acteurs dans la situation.

#### Questions guidant l'analyse de la situation :

- Quelle est la compréhension du problème de la personne visée par la plainte?
- Est-ce que la direction du CPE avait en mains toute l'information nécessaire à la compréhension de l'évènement survenu?
- Est-ce que la candidate avait toute l'information nécessaire pour accomplir un travail de qualité?

### 9.4 Engagement

L'engagement fait référence à ce que les candidates et les membres ont accepté d'accomplir en s'inscrivant au RCPE. Le tout a été présenté à la candidate lors de son inscription et au CPE par le biais de l'entente qui le lie au service de remplacement.

#### Questions guidant l'analyse de la situation :

- Quels comportements ou attitudes n'ont pas été respectés?
- La personne semble-t-elle engagée dans la recherche de solutions afin que la situation ne se reproduise pas?
- Est-ce que le CPE a posé tous les gestes pour favoriser l'intégration de la candidate?
- Est-ce que le CPE envisage apporter des mesures correctives?

## 10. DÉCISION

À la suite de l'analyse de la plainte, la coordonnatrice du service de remplacement émet un jugement quant au fondement de la plainte. Tous les renseignements concernant les décisions et les dispositions seront conservés pendant 5 ans.

## 11. DISPOSITION FINALE

La ou les dispositions finales découlent de l'analyse qui est faite de la plainte en fonction des critères mentionnés dans la section 9. De nombreuses mesures peuvent être prises en réponse à la plainte.

### 11.1 Pour les candidates ciblées par une plainte

Il pourrait s'agir :

- D'un appel téléphonique auprès de la candidate concernée afin de discuter de la situation et des mesures de modification à appliquer;
- D'une rencontre en personne avec cette dernière afin de s'assurer qu'elle a bien compris les changements à apporter à ses comportements;
- D'un milieu qui serait rayé de sa liste de préférence;
- etc.

**Ultimement, la candidate peut être retirée temporairement ou définitivement de la liste des candidates du service de remplacement et, ce qui aurait pour effet de fermer son dossier.**



### 11.2 Pour les CPE ciblés par une plainte

Il pourrait s'agir :

- D'un appel téléphonique auprès du personnel du CPE concerné par la plainte afin de discuter la situation et des modifications à appliquer;
- D'une rencontre en personne avec la direction du CPE afin de s'assurer qu'elle a bien compris les changements à apporter dans son établissement;
- De suggestions de changements ou de correctifs dans la procédure d'accueil;
- De demandes d'ajustements dans le soutien apporté aux candidates;
- etc.

**Ultimement, le CPE pourrait voir son entente de service avec le Regroupement résiliée.**

## 12. SUIVI ET ÉVALUATION

À la suite des dispositions finales mises en place, la coordonnatrice du service de remplacement fait un suivi avec les personnes concernées. Le suivi se fait sur la base de la satisfaction de la plaignante en fonction :

- Du soutien apporté par le service de remplacement dans le processus;
- Du délai de traitement de la plainte;
- Des dispositions finales mises en place;

## 13. CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers relatifs aux plaintes déposées ainsi que les documents liés au dépôt de la plainte et au suivi sont conservés de manière à en préserver la confidentialité. Ces documents sont conservés pendant 5 ans.

## 14 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente Politique entre en vigueur à la date déterminée par le conseil d'administration.

## **ANNEXE A: Attentes des CPE vis-à-vis l'éducatrice et /ou la cuisinière remplaçante**

Les directions des CPE d'attendent à observer ces compétences et attitudes chez la candidate

- **Capable d'assurer la santé et la sécurité**
  - Contrôle du groupe
  - Capacité à assurer un contexte (lieux et activités) sain et sécuritaire
  - Capacité à demander de l'aide en situation difficile
  - Respect des allergies et intolérances alimentaires
  
- **Qui inspire confiance**
  - Langage adéquat
  - Respect des engagements
  - Respect de la confidentialité
  - Comportements éducatifs adéquats
  - Tenue vestimentaire adéquate : chaussures de sécurité, filet, tablier pour les cuisinières; pour toutes, des vêtements qui couvrent le ventre, les cuisses et la poitrine, chaussures fermées et sans talons hauts
  
- **Qui collabore au processus administratif**
  - Présentation des documents requis à la gestion de son dossier d'employée dans les meilleurs délais
  - Prise de contact assurée avec la personne responsable des paies
  - Communication claire et suivie avec le service de remplacement quant aux précisions à apporter sur les remplacements effectués
  
- **Qui adopte une approche éthique**
  - Respect des normes, directives et règlements (<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/S-4.1.1%2c%20r.%202>)
  - Attitudes et interventions centrées sur le bien-être et développement global de l'enfant
  - Respect des parents
  - Respect des normes d'hygiène et de salubrité

- **Engagée**
  - Adhésion à la mission et aux valeurs du milieu
  - Connaissance et application du programme éducatif ([https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/programme\\_educatif.pdf](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/programme_educatif.pdf))
  - Dynamisme
  
- **Capable de répondre aux besoins des enfants**
  - Capacité à tenir compte de l'âge, des besoins, du rythme et des capacités de chaque enfant et à s'ajuster à la dynamique du groupe
  
- **Capable d'établir des relations interpersonnelles de qualité**
  - Relations significatives avec l'enfant
  - Relations positives et collaboratives avec les parents
  - Relations positives et collaboratives avec les collègues de travail

Source : *Document de référence remis à la candidate lors de son inscription sur la liste de remplacement du RCPE*

## **ANNEXE B: Actions pour prévenir les situations problématiques**

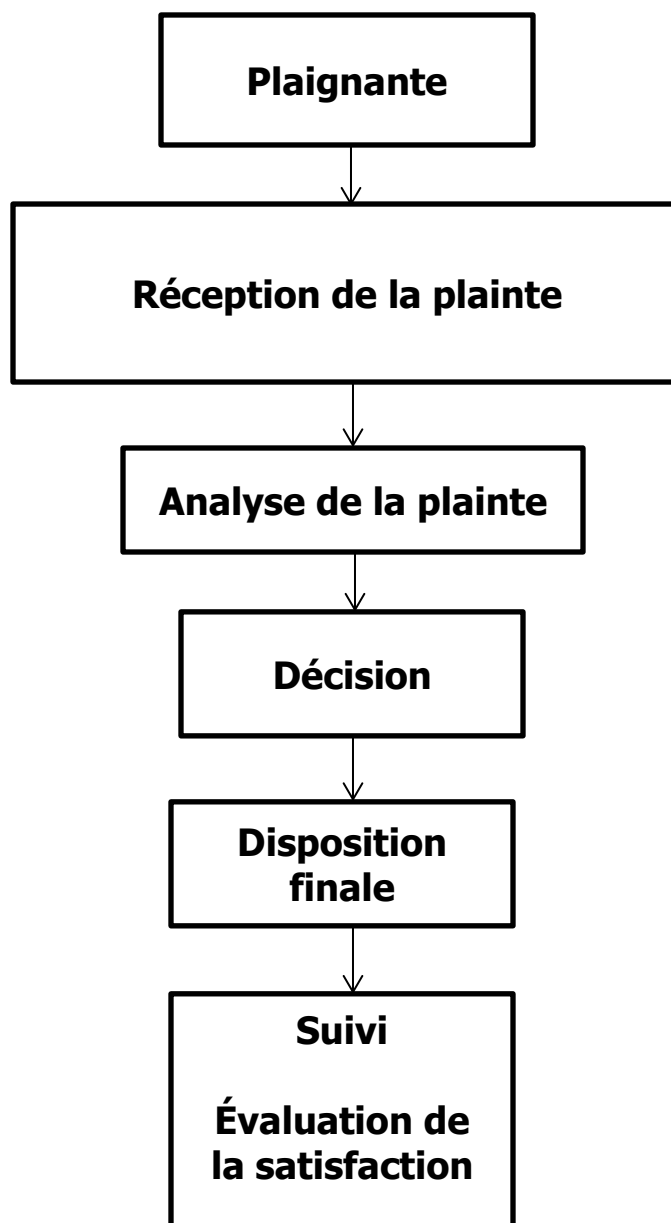
### **Pour le CPE, s'assurer...**

- ... qu'un membre du personnel ait la responsabilité d'accueillir la candidate qui travaille pour la première fois dans le milieu.
- ... qu'un membre du personnel joue le rôle de « mentor » auprès de la candidate ou que minimalement une personne soit identifiée pour répondre à ses questions.
- ... que la candidate ait en main les renseignements nécessaires pour répondre aux besoins et aux attentes. Par exemple : Le cahier de la remplaçante et/ou l'affichage des renseignements utiles sont à jour.
- ... que des rétroactions soient faites directement auprès de la candidate.
- ... que la candidate ait la possibilité de présenter sa version des faits sur des situations jugées problématiques.

### **Pour la candidate, s'assurer...**

- ... quand cela est possible, d'arriver à l'avance dans le milieu, surtout s'il s'agit de la première fois afin de cueillir les renseignements utiles.
- ... d'identifier la personne en autorité.
- ... de visiter son local, de repérer où se trouvent les renseignements pertinents et d'en prendre connaissance.
- ... de respecter les consignes du milieu, de poser des questions, et en cas de doute, de se valider.
- ... d'adopter une attitude d'ouverture face aux suggestions et aux commentaires du milieu et d'en tenir compte.
- ... d'adopter une attitude positive et enthousiaste au travail.

**ANNEXE C: Cheminement de la plainte**



**ANNEXE D : Formulaire de plainte**

VOUS ÊTES : CPE \_\_\_\_\_ OU CANDIDATE \_\_\_\_\_

VOTRE NOM : \_\_\_\_\_

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ET POSTE : \_\_\_\_\_ DATE D'ENVOI DU FORMULAIRE : \_\_\_\_\_  
Année/mois/jour

**DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT SURVENU (ou des événements)**

---

---

---

---

---

---

---

---

L'événement est survenu le (date) \_\_\_\_\_ à (heure) \_\_\_\_\_  
Année/mois/jour

**PRÉCISIONS:**

---

---

---

---

---

---

---

---

Je souhaite conserver l'anonymat /OU/ Je souhaite que le nom du centre de la petite enfance pour lequel je formule cette plainte ne soit pas divulgué à la partie mise en cause :

Oui \_\_\_\_\_ Non : \_\_\_\_\_

N.B : Je comprends que mon souhait de conserver l'anonymat peut compromettre l'enquête et l'analyse efficaces de la plainte et que même si mon nom ou le nom du centre de la petite enfance impliqué n'est à aucun moment divulgué, 'il demeure un risque que la personne ou le centre de la petite enfance puisse être identifié dû aux particularités des éléments contenus dans la plainte.

SIGNATURE

---

La plainte a été reçue au Regroupement le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Nom de la personne qui a enregistré la plainte : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_