



***PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES  
CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LA MARMAILLE***

Adopté le 23 mai  
2023

## **A. POLITIQUE ET PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES**

La politique établit les principes directeurs du traitement des plaintes. Elle définit la notion de plainte et précise les recours des plaignants.

La politique vise également à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance et d'une responsabilisation de notre clientèle.

La direction du CPE La Marmaille prête assistance à la personne qui souhaite formuler une plainte. Elle recueille et traite toute plainte provenant de toute personne agissant pour le titulaire du permis du centre.

Toute personne peut porter plainte à la direction du centre pour dénoncer un fait ou une situation qui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants présents.

Toute personne peut également porter plainte au Ministère responsable des services de garde éducatifs à l'enfance lorsqu'elle a des raisons de croire que la direction du centre manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ci-haut mentionnés.

Une plainte sera considérée comme une occasion d'améliorer la qualité du service de garde. L'examen d'une plainte vise essentiellement la recherche d'une entente ou d'un règlement satisfaisant pour les parties en cause. Faire ou recevoir une plainte ne doit donc pas être perçue comme un acte à connotation négative, mais bien comme une opportunité visant la correction de situations perçues comme étant problématiques.

## **B. MOYENS DE FONCTIONNEMENT**

### **1. Désignation d'une personne pour recevoir les plaintes**

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. Pour ce faire, le CPE désigne la direction générale pour recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également une directrice (cadre de niveau 2) au cas où il s'absenterait pour plus de 24 heures.

## **2. Traitement des plaintes**

La direction générale traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. La direction générale permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

## **3. Réception de la plainte**

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Toute plainte est traitée dans le respect de la confidentialité de l'identité du plaignant. Cependant, s'il s'avère impossible de traiter la plainte sans que le plaignant soit identifié, en raison de la nature de l'information transmise, ce dernier en est informé. Le plaignant peut choisir de rester anonyme.

Pour toute plainte reçue, la direction générale ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la direction générale ou la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception dans les cinq jours qui suivent.

Si la direction générale est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

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

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter.

## **4. Analyse préliminaire et recevabilité de la plainte**

La plainte ne sera pas retenue pour traitement pour, notamment, l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- L'objet de la plainte ne concerne pas l'application de la Loi, de ses règlements ou d'une norme administrative en vigueur;
- Le plaignant est alors dirigé vers l'organisme ou le ministère compétent;
- Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte ne permet plus d'examiner les faits;
- Les éléments de la plainte sont farfelus, vexatoires ou formulés de mauvaise foi;
- La personne plaignante refuse que son identité soit divulguée et les faits portés à l'attention du BP empêchent de traiter la plainte en préservant son anonymat.

Si une plainte n'est pas retenue pour traitement, le responsable de la réception de la plainte doit en aviser le plaignant et lui faire connaître les raisons de cette décision.

L'information relative à toute plainte non retenue est enregistrée et le dossier est immédiatement fermé.

## **5. Examen et traitement de la plainte**

Lorsqu'il reçoit une plainte, la direction générale doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la direction générale note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subit par un enfant :

La direction générale doit immédiatement la signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde (ce guide est publié par le ministère). La direction générale collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

Si la plainte concerne la direction générale, elle sera transmise sans délai aux membres du conseil d'administration.

Lorsque la plainte a été déposée par écrit et que les coordonnées du plaignant sont connues, une réponse écrite des démarches effectuées ou prévues afin de corriger la situation doit lui être acheminée dans un délai raisonnable.

## **6. Délai pour examen d'une plainte**

Le processus d'examen d'une plainte devrait se faire généralement dans un délai de quarante-cinq (45) jours ouvrables. Nonobstant ce délai, ce processus doit permettre le traitement diligent des plaintes ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes ou prioritaires.

## **7. Suivi de contrôle**

La direction s'assure que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée de façon adéquate et le plus rapidement possible, selon les circonstances.

## **8. Rapport du traitement des plaintes**

La direction générale informe le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE et de leur nature et de leur traitement à chaque réunion. Advenant un cas de force majeure, le conseil d'administration est averti immédiatement.

## **9. Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE. Seule la direction générale et les personnes habilitées à agir en son absence ont accès à ces documents, lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.