

**PROCÉDURE**  
**DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Document approuvé par le conseil d'administration  
le 30 mars 2004

# ***PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES***

## **1. Principes directeurs du traitement des plaintes**

Le centre de la petite enfance Youpi doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant un service de garde en milieu familial, un membre du personnel du centre ou toute personne agissant pour le centre.

Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis :

- pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde en milieu collectif (installation) qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les centres à la petite enfance et autres services de garde à l'enfance* ou au *Règlement sur les centres de la petite enfance*, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant pour le CPE manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au ministère lorsqu'elle a des raisons de croire que le centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance*.

## **2. Personne désignée pour recevoir les plaintes**

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Pour ce faire, le CPE désigne le directeur général pour recevoir et traiter les plaintes.

### **3. Traitement des plaintes**

Le directeur général traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

Le directeur général permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaire, 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.

#### **3.1 Réception de la plainte**

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, le directeur général ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (annexe 1) pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, le directeur général expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses nom et adresse.

Si le directeur général est absent pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- communiquer avec le directeur général à un autre moment dans la journée;
- prendre en note ses coordonnées pour que le directeur général 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, soit l'une des responsables du soutien pédagogique ou le président du conseil d'administration.

### **3.2 Examen et traitement de la plainte**

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

Dans tous les cas, le directeur général note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

#### **SI LA PLAINTÉ CONCERNE UN ABUS, UN MAUVAIS TRAITEMENT, UNE AGRESSION OU UN AUTRE ÉVÉNEMENT DE MÊME NATURE SUBI PAR UN ENFANT :**

**Le directeur général 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). Le directeur général collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

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

#### **SI LA PLAINTÉ PORTE SUR UN FAIT OU UNE SITUATION CONCERNANT LE CENTRE OU UN MEMBRE DU PERSONNEL DE CELLE-CI :**

Le directeur général transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il soit statué sur le bien fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Il avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le centre ou un membre du personnel mais ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent et un membre du personnel, le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la responsable concernée. Le directeur général peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le centre ou un membre du personnel et constitue un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, le directeur général dresse un rapport écrit qu'il utilisera de façon différente selon les cas suivants :

- concernant le centre: le directeur général verra à corriger la situation immédiatement;
- concernant un membre du personnel : le directeur verra à rencontrer dans les plus brefs délais le membre du personnel concerné afin de s'assurer que celui-ci comprenne bien la gravité de la faute et la corrige immédiatement.

Afin de constater la situation, le directeur général peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant ou avec le membre du personnel concerné.

#### **4. Suivi de contrôle**

Le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

À cette fin, le directeur général procède à une vérification du correctif apporté à la plainte concernant le centre, ou auprès du membre du personnel concerné, dépendant de la nature de l'infraction constatée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, le directeur général produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi.

Concernant la plainte reliée à un membre du personnel, le conseil d'administration peut appliquer les mesures disciplinaires prévues à la convention collective (5-8.00) avec justice et équité, ainsi que de manière uniforme et progressive.

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

Le directeur général informe périodiquement le conseil d'administration de la nature et du traitement des plaintes reçues par le centre.

## **6. Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le centre ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du centre. Seuls le directeur général et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.