**PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Afin d’aider les parents utilisateurs du C.P.E. des Marguerites à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d’encourager leur collaboration, le centre de la petite enfance des Marguerites Par l’établissement de règles et de balises, le centre de la petite enfance des Marguerites (1976) veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d’uniformiser ses interventions dans le respect et l’intégrité des personnes touchées.

Par l’établissement de règles et de balises, le centre de la petite enfance des Marguerites (1976) veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d’uniformiser ses interventions dans le respect et l’intégrité des personnes touchées.

1. Principes directeurs du traitement des plaintes;
2. Personne désignée pour recevoir les plaintes;
3. Traitement des plaintes;
4. Suivi de contrôle.

1. PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le centre de la petite enfance des Marguerites (1976) recueille, note et traite toutes les plaintes provenant de toute personne, concernant un membre du personnel du CPE ou toute personne agissant au nom d’un membre du personnel du C.P.E.

Toute personne peut porter plainte au Centre de la petite enfance des Marguerites (1976) pour dénoncer un fait ou une situation 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 C.P.E. des Marguerites (1976), lorsqu’elle a des raisons de croire qu’un membre du personnel du centre de la petite enfance ou une personne agissant pour le centre de la petite enfance 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 de la Famille et des Aînés, lorsqu’elle a des raisons de croire que le centre de la petite enfance des Marguerites (1976) manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs*  ou par un de ses règlements.

2. PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le centre de la petite enfance des Marguerites (1976) assure la disponibilité d’un service de traitement des plaintes durant ses heures d’ouverture. À cet effet, la directrice et/ou la directrice pédagogique sont désignées, pour recevoir les plaintes. Si ces personnes ne sont libres, la personne qui reçoit la plainte doit l’acheminer directement au conseil d’administration.

La personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d’en exposer la nature, fournit les renseignements ou documents requis si nécessaires, dirige la personne vers les bons interlocuteurs, personnes ou organismes, s’il y a lieu, et s’assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

3. TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice ou la personne en autorité qui la remplace, traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

**Réception de la plainte**

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n’est pas tenu de s’identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte, tout en l’assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l’invite 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, la directrice ou la personne en autorité qui la remplace, 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 directrice ou la personne en autorité qui la remplace expédient au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses coordonnées.

Si la directrice ou la personne en autorité qui la remplace est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

* Communiquer avec la directrice ou la personne en autorité qui la remplace à un autre moment dans la journée ;
* Prendre en note ses coordonnées pour que la directrice ou la personne en autorité qui la remplace puissent 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.

**Examen et traitement de la plainte**

Lorsqu’elle reçoit une plainte, la directrice ou la personne en autorité qui la remplace, doit d’abord en déterminer la nature afin de définir la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la directrice ou la personne en autorité qui la remplace, note ses constatations et ses conclusions au dossier à l’aide du formulaire d’enregistrement et de suivi.

4. DIFFÉRENTES SORTES DE PLAINTES

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

 **Concernant un membre du personnel:**

* La directrice ou la personne en autorité qui la remplace, doit obligatoirement et immédiatement la signaler au Centre de la protection de l’enfance et de la jeunesse. La directrice ou la personne en autorité qui la remplace collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.
* La personne désignée procède au retrait immédiat de l’employé(e) et avise sans délai le conseil d’administration.

**B- Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance :**

 Le plaignant est dirigé à l’organisme qui a les compétences sur la question, selon le cas.

**C-** **Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le centre ou un membre du personnel de celle-ci :**

La directrice ou la personne en autorité qui la remplace 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. Elle avise le plaignant de la possibilité d’en référer au ministère de la Famille et des Aînés.

5. SUIVI DE CONTRÔLE

Lorsque la plainte est fondée, le C.P.E. doit s’assurer que la situation qui l’a entraînée est corrigée. À cette fin, la directrice ou la personne en autorité qui la remplace procède, si nécessaire, à plusieurs rencontres de contrôle si nécessaire avec l’employé(e) concerné(e), dépendant de la nature de l’infraction constatée.

Si la situation n’est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice ou la personne en autorité qui la remplace produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d’administration qui décidera du suivi.

6. RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice ou la personne en autorité qui la remplace informe périodiquement le conseil d’administration des plaintes reçues par le CPE. Elle en décrit la nature et indique leur traitement.

7. 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 C.P.E. Seules les personnes désignées, la directrice ou la personne en autorité qui la remplace et le conseil d’administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaires pour l’application des mandats qui leur sont confiés par la loi.