

Centre de la Petite Enfance  
**PIERRE-BOUCHER**

**Politique de traitement des  
plaintes**

Document approuvé par le conseil d'administration

18 novembre 2010

# Table des matières

## Politique de traitement des plaintes

- 1.1 Principes directeurs du traitement des plaintes
- 1.2 Personnes désignées pour recevoir les plaintes
- 1.3 Traitement des plaintes
- 1.4 Réception de la plainte
- 1.5 Examen et traitement de la plainte
- 1.6 Suivi de contrôle
- 1.7 Suspension ou congédiement
- 1.8 Rapport du traitement des plaintes
- 1.9 Conservation des dossiers

# Politique de traitement des plaintes

## 1 Plaintes

### *1.1 Principes directeurs du traitement des plaintes*

Le *CPE Pierre-Boucher* accueille toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel du CPE ou toute personne agissant pour le CPE.

Toute personne peut porter plainte au CPE :

- 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 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 Ministère de la Famille et des Aînés :

- lorsqu'elle a des raisons de croire que le *CPE Pierre-Boucher* manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

### *1.2 Personnes désignées pour recevoir les plaintes*

Le *CPE Pierre-Boucher* assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Pour ce faire, le CPE désigne la directrice générale pour recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également la directrice de l'installation responsable au cas où la directrice générale s'absenterait pour plus de 24 heures.

Dans le cas où la plainte viserait la direction générale, la plainte doit alors être présentée à un membre du conseil d'administration.

### *1.3 Traitement des plaintes*

La directrice générale traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

La directrice générale permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis et, si nécessaire, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu. Elle s'assure du bien fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

### *1.4 Réception de la plainte*

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Le plaignant est tenu de 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 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 et que le plaignant s'est clairement identifié, la directrice générale lui envoie un accusé de réception.

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

- communiquer avec la directrice générale à un autre moment de la journée;
- ou de prendre en note ses coordonnées pour que la directrice 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 a reçu la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter

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

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

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

- a) si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la directrice générale doit immédiatement la signaler au *Centre de la 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 de l'emploi et de la solidarité sociale*). La directrice générale collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte;
- b) 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;
- c) si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE (ou l'une ou l'autre des installations) ou un membre du personnel de celui-ci, la directrice générale transmet le dossier sans délai au Conseil d'administration du CPE 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;

- d) si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant une installation, mais ne constitue pas un manquement à la Loi ou aux Règlements qui l'accompagnent, 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 ou une éducatrice. La directrice générale, aidée par la directrice de l'installation peut alors offrir son aide afin de trouver une solution au problème en :
- communiquant avec l'employé concerné afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir;
  - informant le Conseil d'administration sur les décisions prises suite à l'analyse de la plainte;
  - utilisant tout autre moyen utile à sa disposition.
- e) si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE et constitue un manquement à la Loi ou aux Règlements qui l'accompagnent, et menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la directrice générale dresse un rapport écrit de la situation et selon l'analyse de la plainte, elle peut :
- communiquer avec l'éducatrice afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et ne se reproduise plus;
  - saisir le conseil d'administration de la situation et faire les recommandations quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'enclencher la procédure d'imposition de mesure disciplinaire ou de toute autre mesure apte à régler le problème;
  - avoir un deuxième entretien avec le plaignant, procéder à une entrevue avec la personne visée par la plainte et les confronter au besoin.

## ***1.6 Rapport du traitement des plaintes***

La directrice générale informe périodiquement le Conseil d'administration du CPE des plaintes reçues, de leur nature et de leur traitement.

## ***1.7 Suivi de contrôle***

Le conseil d'administration s'assure que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, est corrigée.

## ***1.8 Suspension ou congédiement***

Si la plainte est retenue et que si la situation n'est pas corrigée ou qu'elle se reproduit, la directrice générale produit un rapport écrit de ses constatations. Elle présente ce rapport au Conseil d'administration du CPE et recommande une mesure disciplinaire telle que la suspension ou le congédiement, dans le cas où c'est un employé qui est en cause.

Le conseil d'administration décide alors du suivi à apporter aux recommandations de la directrice générale.

### ***1.9 Conservation des dossiers***

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant le suivi qui leur a été donné sont confidentiels et conservés sous clé à la place d'affaires du CPE. Seul la directrice générale, la personne habilitée à agir en son absence et le Conseil d'administration du CPE ont accès à ces documents, lorsque cela est nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la Loi.