

**Procédure**

 **de traitement des plaintes**

**Au Centre de la Petite Enfance**

**Cadet-Rousselle**

Table des matières

|  |  |
| --- | --- |
| Principes directeurs du traitement des plaintes | 3 |
| Réception de la plainte | 5 |
| Examen et traitement de la plainte | 6 |
| Suivi de surveillance | 9 |
| Rapport du traitement des plaintes | 9 |
| Conservation des dossiers | 9 |

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde du centre de la petite enfance 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 Cadet-Rousselle s’est doté d’une procédure de traitement de plaintes qu’il transmet au personnel , aux responsables de service de garde en milieu familial (RSGMF) qu’il reconnaît ainsi qu’aux parents qui utilisent ces services.

Par l’établissement des règles et de balises, le CPE veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées et ainsi uniformiser ses interventions dans le respect et l’intégrité des personnes touchées.

**PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES**

Le titulaire d'un permis de centre de la petite enfance doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant un service de garde en milieu familial ou de l’installation, un membre du personnel du CPE ou toute personne agissant pour le titulaire du permis du centre.

Toute personne peut porter plainte à la personne désignée par le titulaire du permis pour dénoncer un fait ou une situation prévalant **dans le service de garde que fréquente son enfant** et, qui lui 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 éducatif à l’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 à la personne désignée par le titulaire du permis lorsqu'elle a des raisons de croire **qu'un membre du personnel, une responsable de garde en milieu familial 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 de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de CPE ou la Directrice Générale manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la « *Loi sur les services de garde éducatifs à l’enfance » ou par un de ses règlements*.

Ministère de la Famille

Bureau des renseignements

Ministère de la Famille

600, rue Fullum, 6e étage

Montréal (Québec) H2K 4S7

**Procédure de traitement des plaintes**

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, c’est à la **directrice générale qu’incombe la responsabilité de** recevoir et traiter les plaintes. Les directrices adjointes sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes en son absence. Si ces personnes ne sont pas disponibles, la personne qui reçoit la plainte doit l’acheminer directement au président ou vice‑président du conseil d’administration.

La personne qui reçoit la plainte 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.

**Traitement des plaintes**

La directrice générale, 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.

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

Pour toute plainte reçue, la personne désignée ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (annexe 2) pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception si ce dernier a fourni son nom et son adresse.

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 dans la journée;

- prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée 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.

**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 personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement, traitement et de suivi d’une plainte (annexe 2).

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

la personne désignée doit immédiatement la signaler au Directeur de la protection de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide *«faire un signalement au DPJ, c’est déjà protéger un enfant.»* La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

**b)** **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.

c) Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le centre ou un membre du personnel (volet installation),

1. **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 une employée,**

le plaignant est invité à régler l’objet de la plainte avec l’employée concernée. La directrice peut offrir son aide aux parties afin de les aider à résoudre le conflit.

1. **et constitue un manquement à la loi ou à un règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus,**
* la directrice générale ou la directrice adjointe communique avec l’éducatrice concernée afin d’identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu’elle ne se reproduise plus dans l’avenir. La directrice ou la directrice adjointe informe l’employée des mesures disciplinaires qui pourront être entreprises, s’il y a lieu;
* la directrice générale informe le conseil d’administration de la situation et du suivi qui aura lieu.

d) Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial,

1. **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 ou une responsable,**

le plaignant est invité à régler l’objet de la plainte avec la responsable concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties afin d’aider à la résolution du conflit.

* **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,** la directrice générale dresse un rapport écrit et, selon la situation et les recommandations du CPE, elle peut selon le cas :
* communiquer avec la responsable concernée afin d’identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et qu’elle ne se reproduise plus dans l’avenir;
* porter la cas au conseil d’administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité de déclencher la procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance, s’il y a lieu;

*Afin de constater la situation, la personne désignée peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant, veiller à ce que soit fait une visite à l'improviste du service de garde ou avoir une entrevue avec la responsable concernée.*

**Suivi de surveillance**

Lorsque la plainte est fondée, le CPE doit s’assurer que la situation qui l’a entraînée soit corrigée. À cette fin, la directrice générale s’assure que soit effectué, si nécessaire, une ou plusieurs visites de surveillance au service de garde, dépendant de la nature de l’infraction constatée.

Si la situation n’est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice générale produit un rapport écrit des constatations et le présente au conseil d’administration qui décidera du suivi. Si une procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance est entreprise, elle devra rencontrer les exigences des articles 75 à 77 du règlement sur els services de garde éducatifs à l’enfance.

**4. Rapport du traitement des plaintes**

La directrice générale informe périodiquement le conseil d’administration des plaintes reçues par le CPE, de leur nature et de leur traitement.

**5. 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 CPE. Seuls la directrice, les directrices adjointes et les membres du conseil d’administration ont accès à ces documents.