# LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT

# DES PLAINTES



Centre de la petite enfance

L’Aquarelle

Mars 2004

Modifications à approuver au conseil d’administration du 2 mars 2017

Dans le but d’aider les utilisateurs des services de gardeà 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 l’Aquarelle s’est dotée d’une procédure de traitement des plaintes qu’il transmet au personnel ainsi qu’aux parents qui utilisent ses services.

Par l’établissement de règles et de balises, le Centre de la Petite Enfance l’Aquarelle 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.

# PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le CPE recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant un membre de son personnel ou toute personne agissant en son nom.

Toute personne peut porter plainte au centre de la petite enfance pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le service de garde qui lui laisse croire qu’il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services éducatifs à l’enfance et Règlements sur les services de garde 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 au Ministère de la Famille, lorsqu’elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services éducatifs à l’enfance**et Règlements sur les services de garde à l’enfance*.

# PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le centre de la petite enfance assure la disponibilité d’un service de traitement des plaintes durant ses heures d’ouverture. À cet effet, la direction du CPE est la personne désignée pour recevoir les plaintes. Si cette personne n’est pas disponible, on demande de patienter jusqu’au lendemain. Par contre s’il s’agit d’une urgence, la personne doit acheminer la plainte sans délai à la personne la plus apte à la recevoir, par exemple la présidente du conseil d’administration.

**TRAITEMENT DES PLAINTES**

La direction du CPE (ou la personne en autorité qui la remplace) traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

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

1. **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 personne désignée 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 personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses coordonnées. Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit l’appel offre au plaignant de communiquer avec la personne désignée à un autre moment dans la journée ou le lendemain. Elle prend en note ses coordonnées (si possible) pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment.

Cependant, s’il s’agit d’un cas d’urgence, la personne qui reçoit l’appel l’achemine sans délai à la personne désignée, par exemple la présidente du conseil d’administration.

1. **Examen et traitement de la plainte**

Lorsqu’elle est saisie d’une plainte, la personne désignée 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 et de suivi d’une plainte.

**A – Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant et qui implique un membre du personnel**

 La direction ou la personne désignée doit immédiatement la signaler au Centre de protection de l’enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide « Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d’abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d’une absence de soins menaçant leur santé physique » (ce guide est publié par le gouvernement du Québec).  La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte et avise le conseil d’administration.

**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 CPE ou un membre du personnel de celui-ci**

**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 un employé) ;**

le plaignant est invité à régler l’objet de la plainte avec la personne concernée.  La personne qui reçoit la plainte peut offrir son aide aux parties pour aider à résoudre le problème.

**2. 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 direction ou la personne habilitée à agir, dresse un rapport écrit qu’il fait parvenir au membre du personnel concerné et, selon la situation, peut :

- communiquer avec le membre du personnel concerné afin d’identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu’elle ne se reproduise plus dans l’avenir ;

- saisir le conseil d’administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d’enclencher des mesures disciplinaires s’il y a lieu.

**D – Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel de gestion**

la personne qui reçoit la plainte 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 de la Famille.

1. **Suivi et règlements des plaintes ~~de contrôle~~**

Lorsque la plainte est fondée, le titulaire du permis doit s’assurer que la situation qui l’a entraînée soit corrigée.

À cette fin, la direction prend les moyens nécessaires à cette vérification.  Il peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant ou avoir une entrevue avec les personnes concernées.

1. **Rapport du traitement des plaintes**

La direction informe tous les 6 mois le conseil d’administration des plaintes reçues par le CPE. Elle en décrit la nature et indique leur traitement afin d’améliorer la qualité des services.

1. **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 clé à l’établissement du CPE. Seuls les personnes désignées et le conseil d’administration ont accès à ces documents.