



les Globules
CENTRE DE LA PETITE ENFANCE

Politique de traitement des plaintes

Révisée le 15 octobre 2022
et adoptée par le conseil d'administration le 2022.

Principes directeurs du traitement des plaintes :

Le Règlement prévoit que le titulaire d'un permis de Centre de la petite enfance doit se doter d'une procédure de traitement des plaintes et qu'il doit transmettre cette procédure aux responsables qu'il reconnaît. De plus, le Centre de la petite enfance Les Globules diffusera sa procédure de traitement des plaintes aux employés et usagers.

Le Centre de la petite enfance Les Globules doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant le service de garde, un membre du personnel du centre ou toute personne agissant pour le CPE Les Globules.

Toute personne peut porter plainte au CPE Les Globules lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant en son nom manque à une obligation ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* 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 (CPE Les Globules) manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

Personne désignée pour recevoir les plaintes :

La directrice générale est la personne responsable de recevoir les plaintes durant les heures d'affaires du CPE Les Globules. En cas d'absence de plus de 24 heures de cette dernière, les plaintes peuvent être reçues par la directrice adjointe à la pédagogie.

Procédure de traitement d'une plainte - régulière:

1. **Le plaignant doit solliciter un rendez-vous avec un membre de la direction afin de signifier la plainte.** La directrice générale traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.
2. **Le plaignant doit compléter seul ou à l'aide d'un membre de la direction la section plaignant du *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte*.** La directrice générale 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. **Le plaignant doit faire parvenir le *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte* complété à la direction générale par courriel à direction@cpelesglobules.ca.** Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La directrice générale reçoit la plainte, tout en l'assurance que les renseignements demeureront confidentiels, mais l'invite à s'identifier afin de permettre de clarifier certains renseignements en cours de traitement de la plainte.
4. **Chaque plainte fera l'objet d'une analyse.** La directrice générale doit d'abord déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement. À l'aide du *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte*, elle note ses constatations et ses conclusions au dossier.
 - 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 doit immédiatement signalée la situation au Centre de Protection de l'Enfance et de la Jeunesse (DPJ) conformément au processus de signalement <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Garderie-aide-memoire-decision.pdf>. La directrice 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.
5. **Chaque plainte sera transmise aux membres du conseil d'administration lors de la prochaine réunion du CA ou avant selon l'urgence de la situation.** Lorsque la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le Centre de la Petite enfance ou un de ses membres, le dossier est transmis au conseil d'administration afin qu'il soit statué sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Le plaignant est avisé de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille.
6. **La direction prendra les mesures nécessaires afin de corriger la situation.** La direction doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. Si la situation n'est pas corrigée, un rapport écrit des constatations sera produit par la direction pour le conseil d'administration afin de prendre les mesures nécessaires ou démarches judiciaires, s'il y a lieu.
7. **La direction informera le plaignant du résultat de sa plainte.** À la suite du processus complet de traitement de la plainte, le résultat sera transmis au plaignant. La méthode

de communication et la date seront inscrites sur le *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte*.

8. **La direction conservera le dossier.** Le *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte* ainsi que les documents qui constituent le dossier seront archivés et conservés pour une durée minimale de 5 ans. Seuls la directrice, la directrice adjointe à la pédagogie et les membres du conseil d'administration ont accès aux documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la Loi.

Procédure de traitement d'une plainte - envers la direction générale :

1. **Le plaignant doit compléter la section plaignant du *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte*.** La présidence traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. La présidence 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.
2. **Le plaignant doit faire parvenir le formulaire complété à la présidence du conseil d'administration par courriel à president@cpelesglobules.ca.** Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La présidente reçoit la plainte, tout en l'assurant que les renseignements demeureront confidentiels, mais l'invite à s'identifier afin de permettre de clarifier certains renseignements en cours de traitement de la plainte.
3. **Chaque plainte fera l'objet d'une analyse.** La présidence doit d'abord déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement. À l'aide du *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte*, elle note ses constatations et ses conclusions au dossier.
 - a. Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la présidente doit immédiatement signaler la situation au Centre de Protection de l'Enfance et de la Jeunesse (DPJ) conformément au processus de signalement <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Garderie-aide-memoire-decision.pdf>. La présidente 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.
4. **Chaque plainte sera transmise aux autres membres du conseil d'administration lors de la prochaine réunion du CA en huis clos ou avant selon l'urgence de la situation.**

Lorsque la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le Centre de la Petite enfance ou un de ses membres, le dossier est transmis au conseil d'administration afin qu'il soit statué sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Le plaignant est avisé de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille.

5. **Le conseil d'administration prendra les mesures nécessaires afin de corriger la situation.** Le conseil d'administration doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. Si la situation n'est pas corrigée, un rapport écrit des constatations sera produit afin de prendre les mesures nécessaires ou démarches judiciaires, s'il y a lieu.
6. **La présidence du conseil d'administration informera le plaignant du résultat de sa plainte.** À la suite du processus complet de traitement de la plainte, le résultat sera transmis au plaignant. La méthode de communication et la date seront inscrites sur le *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte*.
7. **Le conseil d'administration conservera le dossier.** Le *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte* ainsi que les documents qui constituent le dossier seront archivés et conservés dans la valise huis clos verrouillée pour une durée minimale de 5 ans. Seuls les membres du conseil d'administration ont accès aux documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la Loi.

Enquête administrative :

Toute plainte retenue envers un membre du personnel qui nécessite une enquête administrative pourrait mener à une suspension. L'employé suspendu recevra sa rémunération régulière durant l'enquête.

Hiérarchie des sanctions :

Toute plainte retenue envers un membre du personnel fera l'objet d'une rencontre avec la direction. Un résumé de cette rencontre sera remis à l'employé et une copie signée par l'employé sera répertoriée à son dossier. Un suivi de rencontre pourrait être nécessaire.

Dans un intervalle de 12 mois :

- 2 plaintes de même nature = 1 journée de suspension sans solde
- 3 plaintes de même nature = 3 journées de suspension sans solde
- 4 plaintes de même nature = congédiement

Tout manquement face à la santé, la sécurité et le bien-être des enfants entraîne automatiquement le congédiement de l'employé.

« Toute personne peut transmettre une plainte concernant le service de garde, lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissante pour le CPE manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi, un règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement. La directrice générale du Centre de la petite enfance est la personne désignée pour recevoir et traiter les plaintes.

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Pour toutes plaintes reçues, la directrice générale s'assure que la personne plaignante connaît bien la réglementation et le fonctionnement du Centre. Elle vérifie ensuite si elle a déjà parlé de la situation à la personne concernée s'il y a lieu. Sinon, elle offrira son soutien pour le faire.

Dans le cas où la plainte est fondée, la directrice générale ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents. Les cas litigieux seront transmis au Conseil d'administration du CPE. La directrice générale s'assure de corriger la situation et fera un suivi avec le plaignant pour vérifier les résultats.

Toute personne peut porter plainte au Ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la loi et ses règlements. »¹

¹ Extrait des « Règlements généraux » du CPE Les Globules