



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Centre de la Petite Enfance de la Chaudière

Mise à jour le 27 janvier 2025

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde en installation à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts, le Centre de la Petite Enfance de la Chaudière s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel ainsi qu'aux parents qui utilisent ces services.

Par l'établissement de règles et de balises, le Centre de la Petite Enfance de la Chaudière 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 Centre de la Petite Enfance recueille toute plainte provenant de toute personne concernant le service de garde, un membre du 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 prévalent dans le service de garde 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 service de garde éducatifs 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 Centre de la Petite Enfance lorsqu'elle a raison de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le Centre de la Petite de la Chaudière 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 lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis, c'est-à-dire, le Centre de la Petite Enfance de la Chaudière manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*

Personne désignée pour recevoir les plaintes

Le Centre de la Petite Enfance assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, la directrice générale est la personne désignée pour recevoir les plaintes. En cas d'absence pour plus de 24 heures, les directions adjointes du CPE seront désignées à titre de remplaçantes pour recevoir les plaintes et devront en assurer le suivi auprès de la direction générale.

Si la plainte est du quatrième niveau, c'est la présidence du conseil d'administration qui est nommée pour recevoir et traiter la plainte à l'adresse courriel suivante : plaintes@cpedelachaudiere.ca

Procédure de traitement des plaintes

Premier niveau

Toute plainte ou insatisfaction doit d'abord être adressée à la personne concernée. Dans le cas d'une plainte provenant d'un parent, celui-ci doit en discuter avec la directrice de l'installation si un échange avec la personne concernée s'avère impossible. Un dialogue ouvert et respectueux permet généralement de clarifier la situation et de trouver une solution appropriée.

Deuxième niveau

Si la réponse obtenue au premier niveau ne satisfait pas l'employé(e) ou le parent, il peut s'adresser à la directrice des ressources humaines au 581-984-0222 qui agira en tant que médiatrice afin de faciliter la résolution du conflit de manière équitable.

Troisième niveau

Si la situation demeure non résolue après l'intervention de la directrice des ressources humaines, l'employé(e) ou le parent pourra alors s'adresser à la direction générale 581-748-3388 ou 418-839-5070 p.222, qui prendra en charge le dossier pour un examen plus approfondi.

Quatrième niveau

En dernier recours, si aucune solution satisfaisante n'a été trouvée, l'employé(e) ou le parent pourra soumettre la plainte au conseil d'administration pour une évaluation finale, à l'adresse courriel suivante : plaintes@cpedelachaudiere.ca

Avant d'accepter la plainte, la présidence doit s'assurer que toutes les étapes précédentes ont été respectées et que les autres voies de communication internes ont été épuisées.

Cinquième niveau

Dans de rares cas, si aucune résolution n'est possible à l'interne, le plaignant ou la plaignante peut s'adresser directement au **ministère de la Famille et de l'Enfance**.

La procédure de plainte est disponible en tout temps sur le site web du Cpe à l'adresse : www.cpedelachaudiere.com

Un suivi écrit de la plainte est effectué à l'aide du formulaire joint à la présente procédure.

Traitement des plaintes

La directrice, ou la personne 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 le bon interlocuteur, 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 verbale ou par écrit. Il 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 en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la directrice ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (voir Annexe 1) pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la directrice expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et adresse. Si la directrice est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de communiquer avec la personne désignée à un autre moment de la journée ou elle prend en note ses coordonnées pour que la directrice 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 (présidente ou secrétaire du conseil d'administration).

2. 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.

1. Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, 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 *Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde*.

https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/famille/publications-adm/Service_de_garde/qualite-educative/Qualite-educative_guide-pratiques-inapprop.pdf

2. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.
3. Concernant un membre du personnel : la personne désignée procède au retrait immédiat de l'employé et avise sans délai le conseil d'administration. Concernant la personne désignée : la plainte se fera à un membre du conseil d'administration qui prendra une décision selon la gravité du cas.
4. Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance, la plainte est référée à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.
5. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le centre de la petite enfance ou un membre du personnel de celui-ci, la personne désignée transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il statue 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.
6. La personne désignée par la ou le titulaire du permis avise le plaignant du résultat général de ses constats et de la possibilité qui lui est offerte de demander une révision de son dossier de plainte au conseil d'administration. À la suite du résultat du traitement de la demande de révision, il est possible que le plaignant réfère en deuxième recours au Ministère s'il est insatisfait du traitement apporté par la ou le titulaire du permis à une plainte concernant la LSGEE ou à ses règlements, ou à une plainte concernant la santé et la sécurité des enfants

3. Suivi et régularisation

Le Cpe doit s'assurer que la situation a été constatée au moment du traitement de la plainte a été corrigée si elle est à l'encontre de la LSGEE et ses règlements ou si elle concerne la santé et la sécurité des enfants. Si l'allégation du plaignant n'a pu être démontrée, une attention particulière devra être portée pour qu'elle ne se reproduise pas.

4. Rapport du traitement des plaintes

La directrice informe le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE.

5. Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plainte constitués par le CPE de la Chaudière ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés à la place d'affaires du CPE. La directrice, la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI D'UNE PLAINTE

1. Identification

No. de la plainte : _____

Date de la plainte : _____

Heure : _____

Plainte reçue par : _____

Nom de la personne concernée par la plainte : _____

Adresse : _____

2. Détails de la plainte

3. Décision concernant la recevabilité de la plainte

| | Oui | Non | Précisions et commentaires |
|----------|-----|-----|----------------------------|
| Niveau 1 | | | |
| Niveau 2 | | | |
| Niveau 3 | | | |
| Niveau 4 | | | |

Plainte acheminée à _____

Plainte non retenue _____

Raisons :

Plainte retenue _____

4. Constatations

Plainte non fondée _____

Insuffisance de preuves _____

Plainte fondée _____

5. Moyens pris pour corriger la situation

6. Suivi effectué

7. Transmission au conseil d'administration : **Date :** _____

Décision :

8. Fermeture du dossier : **Date** _____

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte