



## **PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Adoptée en conseil d'administration en 2016

---

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde 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 s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes.

Par l'établissement de règles et de balises, le centre de la petite enfance 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 titulaire d'un permis de centre de la petite enfance recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant son installation, un membre du personnel ou toute personne agissant pour le titulaire du permis du centre.

Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis 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 de garde éducatifs à l'enfance** et du **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 titulaire d'un permis lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le titulaire du permis 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 et des Aînés lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis du centre de la petite enfance 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.

## **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 et les directrices d'installation sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes.

## **Traitement des plaintes**

Chacune des personnes désignées traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

Chacune des personnes désignées permet au plaignant d'en exposer la nature, fournit les renseignements ou documents requis si nécessaires, 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 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, un dossier est ouvert 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, un accusé de réception est expédié au plaignant, si ce dernier a fourni son nom et son adresse. Si une des deux personnes désignées 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 dans la journée. Elle prend 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.

## **2. Examen et traitement de la plainte**

Lorsqu'elle est saisie d'une plainte, la directrice ou les directrices d'installation doivent d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, chacune des personnes désignées note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi (voir Annexe 1).

### **a- Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant,**

La directrice ou la directrice adjointe 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* (ce guide a été publié par l'Office des services de garde à l'enfance en 1995). 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 CPE ou un membre du personnel de celle-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 et des Aînés.

## **3. Suivi de contrôle**

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

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice générale produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration qui décidera du suivi.

#### **4. Rapport du traitement des plaintes**

La directrice générale informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues. Elle en décrit leur nature et indique 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 centre de la petite enfance. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

## **Conseil pratique à l'intention des personnes désignées pour recevoir et traiter les plaintes**

Il n'y a pas de plainte négligeable et il n'y a pas une seule et unique façon de porter plainte. La personne désignée pour recevoir les plaintes doit aiguïser sa perception et son jugement pour tenter de cerner les intentions de son interlocuteur.

Certaines personnes vont s'adresser au CPE en demandant des informations générales sur tel ou tel aspect des services de garde. D'autres vont d'emblée formuler une plainte sur toute question qui ne les satisfait pas.

Par exemple, si au cours de la conversation la personne qui reçoit l'appel perçoit que la personne ne recherche pas seulement des renseignements de type factuel, mais qu'elle semble faire référence à une situation ou un événement précis, elle peut lui demander : "Est-ce qu'il y a quelque chose qui est arrivé que vous aimeriez porter à notre attention? "

Si l'interlocuteur raconte un événement ou une situation qui est de la nature d'une plainte, la personne qui reçoit l'appel enregistre la plainte et en informe la personne désignée. Il est important de développer de bonnes stratégies pour recueillir des renseignements à la suite d'une plainte.

Il ne faut pas oublier qu'une plainte formulée ne constitue pas en soi une preuve établissant un manquement ou une infraction que l'on peut reprocher à un membre du personnel du service de garde. Le CPE a la responsabilité de vérifier le bien-fondé de la plainte et de recueillir elle-même des preuves pour pouvoir intervenir par la suite.

## ANNEXE 1

## 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

Plainte acheminée à : \_\_\_\_\_

Plainte non retenue      oui       non

Raisons : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Plainte retenue      oui       non



#### 4. Constatations

---

---

---

---

---

---

Plainte non fondée      oui       non

Insuffisance de preuves     

Plainte fondée      oui       non

#### 5. Moyens pris pour corriger la situation

---

---

---

---

---

---

#### 6. Suivi effectué

---

---

---

---

---

---

**7. Transmission au conseil d'administration en date du:** \_\_\_\_\_

Décision :

---

---

---

---

---

---

**8. Fermeture du dossier en date du :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne responsable du traitement de la plainte