

# POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN INSTALLATION



Centre de la petite enfance  
et bureau coordonnateur

---

*Laissez-moi le temps d'être enfant...*

## ***TABLE DES MATIÈRES***

POLITIQUE DE TRAITEMENTS DES PLAINTES .....	5
Chapitre I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	5
1. Champs d'application .....	5
2. Objet de la politique .....	5
3. Fondements .....	5
4. Principes directeurs .....	5
5. Diffusion.....	6
6. Désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes .....	6
7. Responsable de l'application .....	6
Chapitre II - DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTES NOTIONS .....	6
8. Énoncé de principes permettant la catégorisation .....	6
9. Plainte.....	6
10. Signalement .....	6
11. Constat .....	7
Chapitre III - FONCTIONS .....	7
12. Conseil d'administration .....	7
13. Direction générale .....	7
14. Personne responsable de l'examen des plaintes .....	8
PROCÉDURE DE TRAITEMENTS DES PLAINTES .....	10
Chapitre I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	10
1. Objet et champs d'application .....	10
2. Responsabilité de l'application .....	10
3. Définitions .....	10

## TABLE DES MATIÈRES

Chapitre II - LA PLAINTÉ	11
4. Définition d'une plainte	11
5. Motifs de plainte	11
6. Personne pouvant formuler une plainte	11
7. Acheminement d'une plainte	11
8. Contenu de la plainte écrite	12
9. Assistance	12
10. Réception de la plainte	12
11. Avis de réception	12
12. Recevabilité de la plainte	12
13. Rejet de la plainte	13
14. Absence de compétence	13
15. Examen de la plainte	13
16. Consultations	13
17. Conclusions et délai	14
18. Plainte visant un employé d'une ressource externe	14
Chapitre III - LE SIGNALEMENT	14
19. Définition d'un signalement	14
20. Personne pouvant effectuer un signalement	14
21. Motifs du signalement	14
22. Réception du signalement	15
23. Recevabilité du signalement	15
24. Ouverture d'un dossier d'intervention	15
25. Procédure d'examen d'un signalement	15
Chapitre IV - LE CONSTAT	16
26. Définition d'un constat	16
27. Personne pouvant effectuer un constat	16

28. Motifs d'un constat .....	16
29. Ouverture d'un dossier d'intervention .....	16
30. Procédure de traitement d'un constat .....	16
Chapitre V - RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS.....	16
31. Réception des conclusions.....	16
32. Identification et suivi des mesures.....	16
33. Transmission des conclusions.....	17
Chapitre VI - GESTION DES DOSSIERS .....	17
34. Ouverture d'un dossier.....	17
35. Contenu du dossier .....	17
36. Accès au dossier .....	17
37. Conservation du dossier .....	17
Chapitre VII - REGISTRE DES PLAINTES ET RAPPORT PÉRIODIQUE .....	18
38. Tenue du registre .....	18
39. Contenu du registre .....	18
40. Conservation du registre .....	18
41. Rapport périodique portant sur le traitement des plaintes .....	18
Chapitre VIII - DISPOSITIONS FINALES .....	19
42. Entrée en vigueur .....	19
43. Révision.....	19

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE GARDE EN INSTALLATION

## Chapitre I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes relatives aux services éducatifs en installation s'adresse aux membres du conseil d'administration, aux membres du personnel du centre de la petite enfance Les Coquins (CPE), ainsi qu'aux parents qui ont reçu, reçoivent ou requièrent des services de garde du CPE.

### 2. Objet de la politique

La politique de traitement des plaintes relatives aux services éducatifs en installation a pour objet d'établir les fondements et principes directeurs devant guider le traitement des plaintes. Elle définit de plus les notions de plainte, de signalement et de constat. Elle précise les fonctions et responsabilités des différents acteurs impliqués dans le traitement des plaintes.

### 3. Fondements

La présente politique s'appuie sur la *Loi sur les services de garde à l'enfance* (LSGEE) et ses règlements ainsi que sur la préoccupation de la corporation d'offrir à sa clientèle des services de garde de qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne. Elle s'appuie enfin sur des valeurs qui ont obtenu l'adhésion des membres du conseil d'administration, soit la confidentialité, la collaboration, l'impartialité, la transparence, la responsabilisation, la compétence, l'intégrité et le respect.

### 4. Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits du plaignant et des membres du personnel du CPE.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde.
- Tout membre du personnel du CPE est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte ou signaler un événement.
- Toute plainte et tout signalement sont transmis sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.
- La personne qui dépose une plainte ou qui signale un événement est informée de la recevabilité de sa plainte ou du signalement ainsi que de la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation.
- Un accusé de réception est transmis par écrit à toute personne ayant déposé une plainte à moins que les conclusions de l'examen puissent lui être transmises à l'intérieur d'un délai de 72 heures.
- Toute plainte ainsi que tout signalement et constat sont traités avec rigueur, diligence et impartialité.

- Les conclusions motivées de l'examen d'une plainte sont transmises au plaignant lequel est informé de son droit de recours en cas d'insatisfaction.
- La personne visée par une plainte est informée des conclusions de l'examen de celle-ci.

### **5. Diffusion**

La politique et la procédure de traitement des plaintes relatives aux services éducatifs en installation sont diffusées auprès des membres du conseil d'administration, des parents utilisateurs ainsi que de l'ensemble du personnel du CPE.

### **6. Désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes**

La direction générale procède à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes, et ce, conformément aux orientations adoptées par les membres du conseil d'administration à cet égard.

### **7. Responsable de l'application**

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique.

## **Chapitre II - DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTES NOTIONS**

### **8. Énoncé de principes permettant la catégorisation**

Dans la présente politique, la notion de plainte est associée exclusivement à l'insatisfaction exprimée par le parent ou le tuteur légal d'un enfant qui a reçu, reçoit ou requiert des services de garde du CPE. Toute information provenant de toute autre personne, ou encore toute insatisfaction exprimée par un parent refusant de porter plainte, et portant sur la qualité des services de garde offerts par le CPE, constitue un signalement. La notion de constat permet à la personne responsable de l'examen des plaintes d'intervenir lorsqu'elle observe un manquement à la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Les notions de signalement et de constat sont incluses dans la notion de plainte dont il est fait mention dans la législation, notamment à l'article 10 du RSGEE.

### **9. Plainte**

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant et portant sur la qualité des services de garde que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du CPE.

### **10. Signalement**

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celle indiquée au point 9 et portant sur la qualité des services éducatifs ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de déposer une plainte.

## **11. Constat**

Un constat est une situation pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité ou au bien-être d'un ou de plusieurs enfant(s) ou un agissement contraire aux normes en vigueur constaté par la personne responsable de l'examen des plaintes.

## **Chapitre III – FONCTIONS**

### **12. Conseil d'administration**

Le conseil d'administration est l'autorité ultime au regard du traitement des plaintes. Il est responsable de l'adoption de la politique et de la procédure de traitement des plaintes ainsi que de leur révision périodique, le cas échéant.

Ses fonctions sont les suivantes :

- adopter la politique de traitement des plaintes ainsi que sa procédure;
- mandater la direction générale à la révision périodique de la politique et de la procédure de traitement des plaintes et procéder à leur adoption;
- définir ses orientations quant à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes;
- traiter les plaintes visant la direction générale;
- requérir de la personne responsable de l'examen des plaintes, si désiré, un rapport périodique portant sur l'examen des plaintes.

### **13. Direction générale**

La direction générale doit assurer la pérennité de la politique et de la procédure de traitement des plaintes. Elle est responsable d'en assurer la promotion auprès de l'ensemble de son personnel ainsi qu'auprès des parents. Elle doit de plus préparer les nouveaux membres du conseil d'administration à assumer leurs responsabilités à l'égard du traitement des plaintes.

La direction générale a l'obligation de véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et la procédure de traitement des plaintes. L'application de celles-ci lui est imputable.

Ses fonctions sont les suivantes :

- soumettre au conseil d'administration pour adoption les projets de politique et de procédure de traitement des plaintes ainsi que les projets d'amendement, le cas échéant;
- assurer l'application de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- s'il y a lieu, procéder à la désignation d'une personne responsable de l'examen des plaintes, et ce, conformément aux orientations prises par le conseil d'administration à cet égard;
- s'assurer que les membres du personnel collaborent à l'examen des plaintes et participent à toute rencontre convoquée par la personne responsable de l'examen des plaintes;

- s'assurer que les membres du personnel s'engagent à respecter la confidentialité des informations portées à leur connaissance dans le cadre du traitement d'une plainte;
- procéder à l'évaluation de la personne responsable de l'examen des plaintes, s'il y a lieu;
- traiter les plaintes visant la personne responsable de l'examen des plaintes, s'il y a lieu;
- désigner, parmi son personnel, une personne en tant que substitut de la personne responsable de l'examen des plaintes, lors d'absences de celle-ci;
- identifier les mesures devant être mises en oeuvre ou prescrites à la suite de l'examen d'une plainte, le cas échéant;
- rencontrer la personne visée par la plainte et l'informer des décisions prises, notamment des mesures prescrites;
- s'assurer de la mise en oeuvre des mesures puis, selon les orientations prises, en rendre compte aux membres du conseil d'administration, le cas échéant;
- informer la personne responsable de l'examen des plaintes, si autre qu'elle-même, de l'état du dossier, notamment de la réalisation des mesures afin que cette dernière puisse procéder à la fermeture du dossier de plainte ou d'intervention, selon le cas.

#### **14. Personne responsable de l'examen des plaintes**

La personne responsable de l'examen des plaintes doit, en finalité, déterminer le bien-fondé de la plainte, objectif premier de l'examen des plaintes.

Ses fonctions sont les suivantes :

- recevoir les demandes d'information et y répondre;
- recevoir les plaintes;
- transmettre à toute personne qui s'adresse à elle, l'information relative à la procédure de traitement des plaintes;
- procéder à l'ouverture d'un dossier;
- identifier les différents motifs de plainte et statuer sur la recevabilité de chacun d'eux;
- transmettre un accusé de réception au plaignant à moins que les conclusions de l'examen de sa plainte puissent lui être transmises à l'intérieur d'un délai de 72 heures;
- informer le plaignant du rejet de sa plainte ou de la non-recevabilité de celle-ci ou de l'un de ses motifs, le cas échéant;
- analyser les informations recueillies avec impartialité;
- documenter le processus;
- rédiger et transmettre ses conclusions motivées à la direction générale, si autre qu'elle-même;
- procéder à la fermeture du dossier;
- présenter, sur demande du conseil d'administration, un rapport périodique portant sur l'examen des plaintes.



Dans le cadre des fonctions qui lui sont dévolues, la personne responsable de l'examen des plaintes doit respecter en tout temps la confidentialité des informations portées à sa connaissance.

# PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES ÉDUCATIFS EN INSTALLATION

## Chapitre I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1. Objet et champ d'application

La présente procédure, empreinte des fondements, valeurs et principes directeurs énoncés dans la Politique de traitement des plaintes relatives aux services éducatifs en installation, laquelle précise de plus les fonctions et responsabilités du conseil d'administration, a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes relatives aux services éducatifs en installation.

En ce sens, elle vient définir de façon plus précise les différentes étapes du traitement d'une plainte.

La présente procédure de traitement des plaintes est transmise au ministre.

### 2. Responsabilité de l'application

La directrice générale est responsable de l'application de la présente procédure de traitement des plaintes.

### 3. Définitions

Dans la présente procédure, les termes suivants signifient :

#### a) CPE

Le centre de la petite enfance.

#### b) CA

Le conseil d'administration de la corporation.

#### c) Intervenant

Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou oeuvrant bénévolement dans la corporation.

#### d) Loi

La *Loi sur les services de garde à l'enfance*.

#### e) Ministre

Le ministre de la Famille.

#### f) Plainte

Le terme plainte englobe les termes de signalement et constat à l'exception du chapitre II où il est utilisé à son sens strict.

#### g) Règlements

Le Règlement sur les services éducatifs à l'enfance et le Règlement sur la contribution Réduite.

## **Chapitre II - LA PLAINTÉ**

### **4. Définition d'une plainte**

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant et portant sur la qualité des services de garde que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du CPE.

### **5. Motifs de plainte**

Les motifs de plainte portent sur la qualité des services éducatifs, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, et sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ils peuvent aussi concerner des éléments réglementés par un organisme compétent, autre que le CPE, mais pouvant avoir un impact sur la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

Dans le contexte des services éducatifs en installation, les motifs de plainte portent notamment sur :

- la santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- les activités éducatives;
- l'accessibilité aux services;
- la communication/la collaboration;
- les règles d'éthique;
- les aspects administratifs.

### **6. Personne pouvant formuler une plainte**

Tout parent ou tuteur légal d'un enfant, ou le représentant de ces derniers, qui a reçu, reçoit ou requiert des services éducatifs du CPE, peut formuler une plainte.

### **7. Acheminement d'une plainte**

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement le diriger vers la personne responsable de l'examen des plaintes. Une plainte écrite doit être acheminée sans délai à cette dernière.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment l'urgence de la situation, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale formulée par un plaignant en remplissant lui-même le formulaire prévu à cet effet. Il doit le transmettre sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.

Si la plainte concerne un mauvais traitement à un enfant, un abus physique ou sexuel fait par un employé, la personne responsable du traitement des plaintes, fait immédiatement un signalement au DPJ. Elle collabore avec ce dernier à chaque étape du traitement de ce dossier tel qu'il est prescrit par l'entente multisectoriel.

## **8. Contenu de la plainte écrite**

Une plainte écrite doit au moins contenir les éléments suivants :

- la date de la plainte;
  - les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant ou du représentant qui agit en son nom;
  - les nom, prénom de l'enfant concerné;
  - la désignation de l'installation concernée, s'il y a lieu;
  - le nom de la personne visée, le cas échéant;
- 
- la description des faits;
  - les attentes du plaignant.

## **9. Assistance**

La personne responsable de l'examen des plaintes doit prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte et lui fournir toute information relative à la procédure de traitement des plaintes. Elle doit consigner la plainte par écrit en utilisant le formulaire prévu à cet effet, en faire lecture au plaignant et lui en faire approuver le contenu.

## **10. Réception de la plainte**

À la réception d'une plainte, la personne responsable de l'examen des plaintes enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

## **11. Avis de réception**

Dans un délai approximatif de cinq (5) jours de calendrier suivant la date de réception d'une plainte verbale ou écrite, la personne responsable de l'examen des plaintes transmet au plaignant un avis écrit. Cet avis doit indiquer la date de réception de la plainte et son engagement à procéder au traitement de celle-ci, dans un délai de 45 jours de calendrier de sa réception.

Un accusé de réception n'est pas requis lorsque les conclusions de l'examen de la plainte peuvent être émises dans les 72 heures de la réception de celle-ci.

## **12. Recevabilité de la plainte**

La personne responsable de l'examen des plaintes doit déterminer la recevabilité de toute plainte portée à sa connaissance.

Pour être recevable, la plainte doit :

- être déposée par le parent ou le tuteur légal d'un enfant utilisateur, ancien utilisateur ou futur utilisateur des services éducatifs offerts par le CPE, ou par le représentant de celui-ci;
- concerner l'enfant ou les enfants du parent plaignant ou le parent lui-même;
- porter sur la qualité des services éducatifs offerts par le CPE, sur les politiques et procédures en vigueur et sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

### **13. Rejet de la plainte**

La personne responsable de l'examen des plaintes peut rejeter toute plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Elle en informe par écrit le plaignant et verse une copie de cette décision au dossier de la plainte.

### **14. Absence de compétence**

Si le motif de la plainte ne relève pas de la compétence de la corporation, la personne responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant et le dirige, le cas échéant, vers l'organisme ayant compétence en la matière.

### **15. Examen de la plainte**

Dans un premier temps, l'examen de la plainte consiste à :

- valider les motifs de plainte jugés recevables;
- identifier le ou les article(s) de la loi et des règlements ainsi que les politiques, procédures, directives, instructions et pratiques reconnues liés au(x) motif(s) de plainte jugé(s) recevable(s);
- déterminer le délai d'intervention selon la gravité de l'évènement ou des évènements dénoncés.

Toute information dénonçant une situation mettant ou pouvant mettre en péril la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants doit être traitée de façon urgente.

Toute information relevant de l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique doit être traitée sans délai.

Dans un deuxième temps, la personne responsable de l'examen des plaintes détermine l'ordre dans lequel elle réalisera les étapes suivantes de l'examen de la plainte, lesquelles sont :

- rencontrer la personne visée afin d'obtenir sa version des faits;
- rencontrer les personnes concernées afin d'obtenir leurs commentaires, le cas échéant;
- obtenir la version de témoins, s'il y a lieu;
- obtenir les commentaires d'autres parents utilisateurs du service de garde, s'il y a lieu;
- contacter toute autre personne pouvant apporter des précisions ou commentaires sur l'évènement ou les évènements dénoncé(s);
- obtenir copie de tout document ou enregistrement établi comme preuve, s'il y a lieu;
- obtenir de la direction copie de tout document requis pour l'examen de la plainte, le cas échéant.

### **16. Consultations**

La personne responsable de l'examen des plaintes peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile. Avec l'autorisation de la direction générale, eu égard

aux dépenses afférentes, elle peut consulter tout expert externe dont elle juge l'expertise nécessaire.

### **17. Conclusions et délai**

La personne responsable de l'examen des plaintes doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte formulée par le plaignant et doit communiquer ses conclusions motivées à la direction générale au plus tard 45 jours suivant la réception de celle-ci.

### **18. Plainte visant un employé d'une ressource externe**

Lorsqu'une plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe auxquels la corporation recourt pour la prestation de services, la personne responsable de l'examen des plaintes en informe par écrit l'autorité concernée ou, si elle est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour le plaignant, lui communique copie de la plainte. Si la plainte est verbale, elle en informe verbalement l'autorité concernée.

L'autorité concernée procède à l'examen de la plainte et rend compte à la personne responsable de l'examen des plaintes des conclusions auxquelles elle est parvenue ainsi que des mesures identifiées, le cas échéant. La personne responsable de l'examen des plaintes rédige ses conclusions et les transmet à la direction générale.

## **Chapitre III - LE SIGNALEMENT**

### **19. Définition d'un signalement**

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celles définies au point 6 de la présente procédure. Le signalement porte sur la qualité des services éducatifs offerts par le CPE ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de déposer une plainte.

### **20. Personne pouvant effectuer un signalement**

Tout parent ou tuteur légal d'un enfant, ou le représentant de ces derniers, qui a reçu, reçoit ou requiert des services éducatifs du CPE et qui refuse de déposer une plainte ainsi que toute personne autre que celles définies au point 6 peuvent effectuer un signalement.

### **21. Motifs de signalement**

Les motifs à l'origine d'un signalement portent sur la qualité des services éducatifs, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, et sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ils peuvent aussi concerner des éléments réglementés par un organisme compétent, autre que le CPE, mais pouvant avoir un impact sur la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi que la communication, la collaboration et les règles d'éthique sont généralement en cause.

## **22. Réception du signalement**

À la réception d'un signalement, la personne responsable de l'examen des plaintes enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

## **23. Recevabilité du signalement**

Il appartient à la personne responsable de l'examen des plaintes de déterminer s'il y a lieu ou non d'intervenir à la suite d'un signalement reçu.

Pour être recevable, le signalement doit :

- être effectué par le parent ou le tuteur légal d'un enfant utilisateur, ancien utilisateur ou futur utilisateur des services éducatifs offerts par le CPE refusant de déposer une plainte ou par toute autre personne que celles définies au point 6 de la présente procédure;
- porter sur la qualité des services éducatifs, sur les politiques et procédures du CPE et sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

Il n'y a pas lieu d'intervenir, entre autres, lorsque l'évènement signalé ne relève pas de la compétence de la corporation ou si l'information reçue est frivole, si les paroles utilisées sont vexatoires ou si la démarche est effectuée de mauvaise foi.

## **24. Ouverture d'un dossier d'intervention**

Lorsque l'information reçue d'un parent ou d'un tuteur légal d'un enfant qui refuse de porter plainte ou de toute autre personne que celles mentionnées au point 6 de la présente procédure constitue un motif de signalement tel qu'il est défini au point 21, la personne responsable de l'examen des plaintes procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

## **25. Procédure d'examen d'un signalement**

Lorsque la personne responsable de l'examen des plaintes juge qu'il y a nécessité d'intervenir à la suite d'un signalement, elle doit examiner la situation et en assurer le suivi approprié de façon tout aussi diligente et rigoureuse que s'il s'agissait d'une plainte, et ce, selon les règles prescrites dans la réglementation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en ce qui concerne le traitement des plaintes.

La procédure d'examen des plaintes décrite aux points 15 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

## **Chapitre IV - LE CONSTAT**

### **26. Définition d'un constat**

Un constat est une situation pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs enfant(s) ou un agissement contraire aux politiques et procédures de la corporation observé par la personne responsable de l'examen des plaintes.

### **27. Personne pouvant effectuer un constat**

Seule la personne responsable de l'examen des plaintes peut effectuer un constat.

### **28. Motifs d'un constat**

Les motifs d'un constat peuvent porter sur la qualité des services éducatifs, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, et sur la législation des services de garde éducatifs à l'enfance. La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi que les règles d'éthique sont le plus souvent en cause.

### **29. Ouverture d'un dossier d'intervention**

À la suite d'un constat et de la décision prise à l'effet qu'elle se doit d'intervenir, la personne responsable de l'examen des plaintes remplit le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

### **30. Procédure de traitement d'un constat**

Lorsque la personne responsable de l'examen des plaintes juge qu'il y a nécessité d'intervenir à la suite d'un constat, elle doit examiner la situation et en assurer le suivi de façon tout aussi diligente et rigoureuse que s'il s'agissait d'une plainte, et ce, selon les règles prescrites dans la réglementation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en ce qui concerne le traitement des plaintes.

La procédure de traitement des plaintes décrite aux points 15 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

## **Chapitre V - RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS**

### **31. Réception des conclusions**

La directrice générale du CPE, qui reçoit de la personne responsable de l'examen des plaintes ses conclusions motivées, doit en prendre connaissance et en assurer le suivi approprié. Elle doit de plus s'assurer que l'examen de la plainte a été mené avec rigueur.

### **32. Identification et suivi des mesures**

Tenant compte des conclusions auxquelles la personne responsable de l'examen de la plainte est parvenue, la directrice générale détermine si des mesures doivent être prises et, s'il y a lieu, les identifie et en assure la mise en oeuvre.



### **33. Transmission des conclusions**

La directrice générale transmet au plaignant les conclusions motivées de l'examen de la plainte qu'il a formulée. Lorsqu'une plainte a été formulée par écrit, une copie conforme des conclusions est transmise. Si la plainte a été formulée verbalement, les conclusions motivées peuvent être transmises au plaignant verbalement. Dans les deux cas, le plaignant doit être informé de son droit de recours auprès du ministère de la Famille en cas d'insatisfaction des conclusions reçues.

La directrice générale, ou une personne désignée par celle-ci, rencontre la personne visée, par la plainte, afin de l'informer des conclusions de l'examen de la plainte et des suivis qui seront donnés, le cas échéant.

## **Chapitre VI - GESTION DES DOCUMENTS**

### **34. Ouverture d'un dossier**

Pour chaque plainte, signalement et constat, un dossier est constitué et administré par la personne responsable de l'examen des plaintes.

Un dossier de plainte est ouvert au nom du plaignant alors qu'un dossier d'intervention est ouvert au nom de la personne qui a effectué le signalement.

Lorsque la personne ne s'est pas identifiée ou refuse de le faire, le dossier d'intervention est ouvert avec la mention « anonyme ».

Un dossier d'intervention ouvert à la suite d'un constat effectué par la personne responsable de l'examen des plaintes est ouvert au nom de celle-ci tout comme un dossier d'intervention ouvert à la suite du cumul de fiches chronologiques concernant une même personne.

### **35. Contenu du dossier**

Le dossier de plainte ou d'intervention doit inclure tout document se rapportant à la plainte ou aux événements signalés ou constatés. Le libellé de la plainte, du signalement ou du constat, les différents formulaires, la correspondance ainsi qu'une copie des conclusions doivent notamment y être déposés.

### **36. Accès au dossier**

Le dossier de plainte tout comme le dossier d'intervention sont confidentiels. L'accès à ces dossiers est régi par la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

### **37. Conservation du dossier**

Après leur fermeture, les dossiers de plainte tout comme les dossiers d'intervention sont conservés sous clé par la corporation à l'adresse de son principal

établissement. La corporation a l'obligation de conserver les documents relatifs au suivi des plaintes.

Ceux-ci sont conservés durant une période de 6 ans.

## **Chapitre VII - REGISTRE DES PLAINTES ET RAPPORT PÉRIODIQUE**

### **38. Tenue du registre**

Un registre des plaintes est tenu par la personne responsable de l'examen des plaintes.

### **39. Contenu du registre**

Le registre des plaintes doit contenir minimalement les informations suivantes, et ce, pour chaque plainte, signalement reçu ou constat effectué :

- la date d'ouverture du dossier;
- le numéro de dossier;
- la catégorie de dossier (plainte, intervention sur signalement ou sur constat);
- la qualité de l'auteur (parent, tuteur légal, membre du personnel, citoyen, etc.);
- la qualité de la personne concernée;
- pour chaque dossier, la catégorie du ou des motif(s) de plainte déterminé(s);
- pour chaque motif, la conclusion de l'examen (manquement ou infraction ayant pu être démontré ou non);
- la date de transmission des conclusions à la direction générale;
- les mesures identifiées, incluant les engagements pris par la personne visée, le cas échéant;
- la date de réalisation de chacune des mesures;
- la date de fermeture du dossier;
- les dossiers de plainte ayant fait l'objet d'un recours auprès du ministère de la Famille, le cas échéant.

### **40. Conservation du registre**

Le registre des plaintes est conservé sous clé à l'adresse principale de la corporation.

### **41. Rapport périodique portant sur le traitement des plaintes relatives aux services éducatifs en installation**

Au moins une fois par année, la directrice générale présente au conseil d'administration un rapport périodique portant sur le traitement des plaintes relatives aux services éducatifs en installation. Ce rapport comprend les différentes données sur les plaintes et signalements reçus, les constats effectués, l'analyse de ces données ainsi que les suivis effectués.

## **Chapitre VIII - DISPOSITIONS FINALES**

### **42. Entrée en vigueur**

La présente procédure entre en vigueur le **13 février 2018**.

### **43. Révision**

La procédure de traitement des plaintes relatives aux services éducatifs en installation fait l'objet d'une révision annuelle.