

*Politique et procédure de
traitement des plaintes
en installation*



Adoptée par le CA le 9 décembre 2025

Table des matières

LA POLITIQUE SUR LA GESTION DES PLAINTES.....	3
1 Champs d'application de la politique	3
2 Objectif	3
3 Définition	3
3.1 La plainte	3
3.2 Le signalement	3
4 Les moyens	4
5 Principes directeurs	4
6 Rôles et responsabilités	5
6.1 Le conseil d'administration.....	5
6.2 La direction du CPE (générale ou adjointe).....	5
6.3 L'employé du CPE	6
6.4 Le parent	6
6.5 Le plaignant	7
7 Personnes désignées pour recevoir les plaintes.....	7
LA PROCÉDURE DU TRAITEMENT DES PLAINTES	8
1 La plainte.....	8
1.1 Motifs de plainte	8
1.2 Personne pouvant formuler une plainte	8
1.3 Écoute et enregistrement de la plainte	8
1.4 Avis de réception	9
1.5 Recevabilité de la plainte	9
2 Examen et traitement de la plainte	9
3 Règlement de la plainte	13
4 Fermeture du dossier	13
5 Rapport du traitement des plaintes	13
6 Conservation des dossiers	13
7 Registres des plaintes	13
8 Révision	13
ANNEXE 1	15

LA POLITIQUE SUR LA GESTION DES PLAINTES

1 Champs d'application de la politique

Comme stipulé dans le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RSGEE)*, le Centre de la petite enfance (CPE) s'est doté d'une politique de traitement des plaintes. Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel, aux membres du conseil d'administration, aux parents et concerne les services de garde rendus et la gestion de ceux-ci, au sein des installations. Cette politique sera mise à la disposition de chacun des parents qui utilisent la garde en installation par le biais du site Internet du CPE.

2 Objectif

La politique sur la gestion des plaintes vise l'amélioration constante de la qualité des services offerts aux enfants dans les installations de notre CPE. La politique a pour but d'aider et d'encourager la collaboration de chaque personne admissible à cette politique. L'établissement de règles et de balises par le CPE veut favoriser un traitement adéquat de toutes plaintes formulées. De plus, cette politique uniformise les interventions du CPE afin de respecter les personnes touchées.

3 Définition

3.1 La 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 éducatifs que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert des membres du personnel d'une installation, de l'un de ses employés le cas échéant.

3.2 Le signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celle indiquée au point 3.1 et portant sur la qualité des services de garde éducatifs ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant ne désirant pas déposer une plainte.

La notion de signalement est incluse dans la notion de plainte dont il est fait mention dans la législation, notamment à l'article 42 (8) de la LSGEE et à l'article 10 du RSGEE ainsi que dans la présente politique et procédure de traitement des plaintes en installation.

***Dans le cas d'une plainte qui **menace la santé, la sécurité ou le bien-être** des enfants reçus, cela relève du directeur de la protection de la jeunesse (DPJ).

Le CPE invitera le plaignant à déposer sa plainte directement au DPJ dans les heures qui suivent et lui proposera de l'accompagner dans cette démarche. Dans l'éventualité où, le plaignant n'aurait pas signalé (vérification faite par le CPE auprès du DPJ) la personne désignée procédera au signalement auprès du DPJ, conformément au processus de signalement décrit dans le guide, Faire un signalement au DPJ, c'est déjà protéger un enfant. La personne désignée collaborera avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

4 Les moyens

Divers moyens peuvent être utilisés pour le dépôt d'une plainte : par téléphone, par la poste, par courriel ou en personne sur rendez-vous, de manière anonyme ou non.

Tous les membres du personnel de direction du CPE sont désignés pour recevoir les plaintes, toutefois afin de faciliter leur traitement, il est fortement recommandé de déposer la plainte auprès de la personne qui sera responsable de son traitement.

Pour une plainte visant la direction générale, le plaignant, est invité à adresser sa plainte par écrit, avec la mention « confidentielle » à la présidence du conseil d'administration du CPE et remettre sa plainte sous pli cacheté à la directrice adjointe de son installation afin qu'elle soit acheminée à la présidence du conseil d'administration. Toutefois, si le plaignant ne désire pas être identifié, il peut aussi transmettre sa plainte via le site internet du CPE La Croisée au lien suivant : <https://www.cpelacroisee.com/formulaire-de-plainte-cpe>

Pour une plainte visant une direction adjointe ou un membre du personnel administratif, le plaignant est invité à acheminer sa plainte, à la direction générale du CPE via l'adresse courriel suivante : direction.generale@cpelacroisee.ca.

Pour une plainte qui porte sur un fait ou une situation concernant une installation ou un membre du personnel d'une installation le plaignant est invité à acheminer sa plainte, à la directrice adjointe des ressources humaines via l'adresse courriel suivante : direction.rh@cpelacroisee.ca.

5 Principes directeurs

La politique sur la gestion des plaintes confirme que :

- Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations du CPE et que toute plainte sera traitée en respect avec les valeurs du CPE, ainsi que des droits du plaignant et de la personne concernée.
- En tant que titulaire d'un permis du ministère de la Famille (MF), le CPE voit au respect et à l'application des divers Lois et Règlements qui le régissent;
- La gestion des plaintes relève d'abord de la direction du CPE, elle est responsable d'informer et d'apporter les recommandations aux membres du conseil d'administration et de transmettre, lorsque la situation le prévoit, les décisions de ceux-ci aux personnes concernées;

- La gestion des plaintes est considérée comme étant un moyen d'améliorer la qualité des services offerts;
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de l'évolution et de la conclusion de son dossier;
- Le CPE s'engage à mettre à la disposition de ses divers intervenants (parents, personnel, membre du conseil d'administration) la politique de gestion des plaintes ainsi que sa procédure de traitement des plaintes;
- La direction du CPE s'engage à informer et/ou diriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte;
- Toute personne peut porter plainte au [Protecteur du citoyen via le site Web](#) ou par téléphone au 1-800-463-5070 lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi.
- Toute personne qui considère être victime de représailles alors qu'elle a de bonne foi déposé une plainte ou collaboré à une inspection ou une enquête du ministère peut déposer une plainte auprès du ministère de la Famille: <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/deposer-plainte.aspx>.

6 Rôles et responsabilités

Dans le cadre de son rôle et de ses responsabilités, chaque personne doit voir à fournir les outils et l'autonomie nécessaires au processus de traitement de la plainte.

6.1 Le conseil d'administration

- Approuve la politique et la procédure du traitement des plaintes;
- Reçoit et traite les plaintes visant la directrice générale;
- Traite les révisions de plaintes, conformément à l'annexe 1, demandées par les plaignants en collaboration avec la directrice générale;
- Soumet des avis et des recommandations à la direction en vue d'améliorer les politiques, les procédures et les services du CPE en fonction des plaintes reçues;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque visé;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visé.

6.2 La direction du CPE (générale ou adjointe)

- Voit à ce que tous ses intervenants (personnel, membre du conseil d'administration, parents utilisateurs) soient informés de la présente politique et de sa procédure ;

- S'assure d'apporter l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte ;
- Voit à faire l'ouverture d'un dossier de plainte et procède à l'enregistrement de ladite plainte en conformité avec ce qui est prévu à la procédure ;
- Voit au traitement de la plainte, elle peut désigner un ou des membres de son personnel pour participer au processus de la plainte (analyse, examen, etc.), pourvu que cette personne ne soit pas visée par ladite plainte ;
- S'assure 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 ;
- Fournit aux membres du conseil d'administration l'information nécessaire concernant le traitement des dossiers de plaintes ouverts pour avis ou recommandations conformément à la procédure ;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque visée ;
- Prend connaissance des conclusions de l'examen des plaintes et des analyses qui lui auront été transmises par la personne responsable de l'examen des plaintes et en assurer le suivi approprié ;
- Démonstre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visée.

6.3 L'employé du CPE

- Informe le plaignant que le CPE s'est doté d'une politique et d'une procédure pour la gestion et le traitement des plaintes, et que son application et le traitement des plaintes sont assurés par la direction du CPE;
- Réfère le plaignant à la direction du CPE, ou prend le message en cas d'absence, en rassurant le plaignant, qu'un retour d'appel se fera dans les 24 heures suivant la réception de la plainte;
- Collabore à l'examen et au processus du traitement d'une plainte;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque visé;
- Démonstre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visé.

6.4 Le parent

- Collabore et communique efficacement avec l'éducatrice ou le personnel afin de maintenir une bonne entente ;
- Signifie à la direction du CPE, son insatisfaction et collabore au processus du traitement de la plainte ;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque visé ;
- Démonstre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visé.

6.5 Le plaignant

- Collabore en laissant le temps à la/ou les personne(s) concernée(s) d'apporter les correctifs prévus au plan de régularisation pour régler sa situation.
- Adopte une attitude respectueuse tout au long du processus de traitement de la plainte.

7 Personnes désignées pour recevoir les plaintes

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. Pour ce faire, le Conseil d'administration désigne les directions adjointes et la direction générale comme personnes désignées afin de recevoir les plaintes.

Lors d'absence de plus de 24 h :

- La personne assumant l'intérim des fonctions de la direction générale recevra la plainte ;
- Le plaignant sera transféré à une direction adjointe présente dans une autre installation.

La personne qui recevra la plainte permettra au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournira les renseignements requis, si nécessaire et dirigera la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu.

LA PROCÉDURE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le terme « plainte » englobe le terme de signalement à l'exception du point 1, du point 3 et du point 8 où il est utilisé à son sens strict.

Une plainte peut ne pas être retenue pour l'examen dans l'un des cas suivants :

- Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long;
- La plainte n'est pas de la compétence du CPE, telle que définie au point 3 de la politique sur la gestion des plaintes.

L'examen de la plainte peut être compromis dans l'un des cas suivants :

- La personne refuse de collaborer pleinement;
- La personne refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen.

1 La plainte

1.1 Motifs de plainte

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

1.2 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 de garde éducatifs du CPE, peut formuler une plainte.

1.3 Écoute et enregistrement de la plainte

Lors de la réception de la plainte, le plaignant sera rapidement invité à communiquer l'objet de sa plainte, et ce, afin de lui proposer de le rediriger auprès de la personne qui sera responsable du traitement de sa plainte. Le plaignant est libre d'accepter ou de déposer immédiatement sa plainte.

Si le plaignant accepte et que la personne désignée au traitement de la plainte est absente pour moins de 24 heures, la personne qui recevra la plainte offrira au plaignant de :

- Communiquer avec la personne désignée absente à un autre moment dans la journée ;
- Prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Le plaignant ne sera pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui recevra la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invitera 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 qui a reçu la plainte ouvrira un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents et lui attribuer un numéro de plainte.

Si la plainte a été déposée auprès d'une autre personne que celle désignée au traitement, le dossier devra être transmis rapidement à cette dernière afin que celle-ci statue sur le bien-fondé de la plainte et du suivi à lui consacrer.

1.4 Avis de réception

La personne désignée expédiera au plaignant un accusé de réception, si la personne s'est identifiée, en lui mentionnant le nom, la fonction dans l'entreprise de la personne désignée au traitement de sa plainte, la date de réception de sa plainte ainsi que son engagement à procéder à l'examen de celle-ci dans un délai de 45 jours ouvrables.

1.5 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 de garde fournis 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 de garde éducatifs fournis par le CPE, sur les politiques et procédures en vigueur ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

2 Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'elle recevra une plainte, la personne désignée au traitement devra d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement. Dans tous les cas, la personne désignée notera ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi. Les autres membres du personnel du CPE peuvent être appelés à collaborer à l'examen, au traitement et au suivi de la plainte.

- 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 accompagnera le plaignant à porter plainte au DPJ ;
- Pour une plainte qui ne **relève pas** de la **compétence** du CPE. La personne désignée recommandera le plaignant à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas ;

- Pour une plainte qui porte sur un **fait** ou une **situation concernant une installation** ou un **membre du personnel d'une installation** la personne désignée à traiter ces plaintes est la direction adjointe des ressources humaines. Elle avisera le plaignant de la possibilité d'en référer au Protecteur du citoyen ;
- Pour une plainte portant sur la **direction générale**, la personne désignée à traiter ces plaintes est le ou la président(e) du conseil d'administration. Elle avisera le plaignant de la possibilité d'en référer au Protecteur du citoyen ;
- Pour une plainte portant sur une **direction adjointe** ou un **membre du personnel administratif**, la personne désignée à traiter ces plaintes est la direction générale du centre. Elle avisera le plaignant de la possibilité d'en référer au Protecteur du citoyen.

Les personnes désignées traiteront toute plainte avec diligence, en assureront le suivi et s'assureront du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

Le résultat du traitement de la plainte sera transmis au plaignant dans un délai de 45 jours ouvrables de la réception de la plainte, durant la période estivale ce délai est de 65 jours ouvrable.

Étape 1 : Stratégie d'analyse

- La personne désignée dresse un rapport écrit relatant les éléments énoncés par le plaignant;
- Pour chaque élément, établis le lien pertinent avec le cadre législatif et réglementaire, les normes en vigueur et instructions ainsi que les éléments propres aux règles habituelles qui régissent l'établissement concerné par la plainte;
- Recueille la version des faits de la personne concernée soit par entrevue en personne ou téléphonique ou soit par visite planifiée ou à l'improviste.

Une fois la version des faits entendue et si les informations recueillies lors de la rencontre ne permettent pas de vérifier de façon probante si les éléments de la plainte sont fondés ou non, un traitement efficace pourrait demander d'effectuer une analyse auprès de différentes personnes concernées par les éléments de la plainte,

IMPORTANT

Lors du traitement de la plainte et de son examen, si des irrégularités supplémentaires étaient observées, celles-ci seront traitées et feront partie intégrante du processus.

Afin d'avoir une vue d'ensemble du dossier, particulièrement dans le cas où la plainte s'avère fondée ou partiellement fondée, il importe de bien documenter le dossier. Si plusieurs plaintes concernent le même dossier, celles-ci doivent être mises en relation afin de déterminer les conséquences et mesures à prendre qui tiennent compte de ce fait.

Chaque plainte doit cependant être traitée de façon individuelle.

- Consulter l'historique des plaintes reliées au même dossier;
- Consulter les mesures disciplinaires ou avertissements émis ayant un lien avec les objets et éléments de la plainte, dans le cas d'un membre du personnel ou de la direction;
- Consulter les références pertinentes pouvant servir de base de justification (livres, avis, documents du MF, jurisprudence).

Étape 2 : Analyse, rapport d'examen de la plainte et communication à la personne visée des conclusions

À cette étape quelques conclusions sont possibles, la plainte étant :

NON FONDÉE

Dans le cas où la plainte est non fondée :

- Aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait mention, la plainte est rejetée **et le dossier est fermé**.
- La personne visée par la plainte reçoit une **confirmation par écrit** que la plainte s'avère non fondée et que le dossier est fermé.

FONDÉE

Dans le cas où la plainte est fondée (ou certains éléments de la plainte) ou qu'en tenant compte de la « balance des probabilités » (50 % +1) il est davantage probable qu'improbable que les éléments soient fondés :

- Le rapport d'examen doit en faire mention, en indiquant les éléments sur lesquels le CPE arrive à la conclusion du bien-fondé de la plainte.
- La personne visée est informée que la **plainte est fondée** (voir étape 3) et de la suite à prévoir.

Si la personne désignée est la direction adjointe des ressources humaines, celle-ci émet ses recommandations à la direction générale quant aux suites à prévoir. Ce pourrait être :

- 1) De donner un avis disciplinaire pour tout ou certains éléments fondés pouvant aller d'un congédiement à un avis écrit, comme prévu aux règles internes.
- 2) De se conformer, c'est-à-dire de rappeler les règles en vigueur.
- 3) D'élaborer un plan de régularisation permettant de préciser les objectifs à atteindre, et de déterminer les moyens permettant de les atteindre.

Si la personne désignée est la direction générale, celle-ci avise le ou la président(e) du conseil d'administration quant aux suites prévues. Ce pourrait être :

- 1) De donner un avis disciplinaire pour tout ou certains éléments fondés pouvant aller d'un congédiement à un avis écrit, comme prévu aux règles internes.
- 2) De se conformer, c'est-à-dire de rappeler les règles en vigueur.
- 3) D'élaborer un plan de régularisation permettant de préciser les objectifs à atteindre, et de déterminer les moyens permettant de les atteindre.

Si la personne désignée est le ou la président(e) du conseil d'administration, celle-ci émet ses recommandations aux membres du conseil d'administration, lors d'une réunion régulière ou extraordinaire de ce dernier à huis clos quant aux suites à prévoir. Ce pourrait être :

- 1) De donner un avis disciplinaire pour tout ou certains éléments fondés pouvant aller d'un congédiement à un avis écrit, comme prévu aux contrats de la direction générale.
- 2) De se conformer, c'est-à-dire de rappeler les règles en vigueur.
- 3) D'élaborer un plan de régularisation permettant de préciser les objectifs à atteindre, et de déterminer les moyens permettant de les atteindre.

Dans ce dernier cas, il appartient au conseil d'administration de décider des mesures à prendre.

PARTIELLEMENT FONDÉE

Il est possible que lors de l'examen d'une même plainte il y ait des éléments fondés et non fondés ou pour lesquels des recommandations sont nécessaires. L'avis communiqué à la personne visée par la plainte contiendra les différentes décisions du CPE pour chacun des éléments évalués. Le CPE pourra émettre **un avis « hybride »** contenant les éléments fondés et leurs recommandations ainsi que les éléments non fondés.

Rapport d'examen

Dans tous les cas, un rapport d'examen mentionnant les éléments de la plainte, les liens avec les obligations légales en cause, la décision et la recommandation doivent être faites par la personne désignée.

Étape 3 : Décision

Plan de régularisation

Pour un membre du personnel, administratif ou de direction, autre que la direction générale, la décision d'imposer des mesures ou non est prise par la direction générale.

Pour la direction générale, la décision d'imposer des mesures ou non est prise par le conseil d'administration.

Si la plainte est fondée, mais qu'elle ne donne pas lieu à une mesure disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement, la personne désignée pour le traitement pourra effectuer par écrit un **plan** avec la personne visée.

Ce plan vient déterminer :

- Les **objectifs** du plan et les **résultats attendus**;
- Les **moyens retenus** pour corriger la situation;
- L'offre de soutien du CPE pour atteindre les objectifs (pédagogiques, administratifs ou autres);
- De quelle façon le CPE effectuera le suivi du respect du plan;
 - La ou les personnes responsables du suivi (et les moyens déterminés);
 - Les délais à respecter pour régulariser la situation et les échéances, s'il y a lieu.

S'il y a lieu, les conséquences du non-respect des résultats attendus.

Collaboration ou non-collaboration

Lorsque la personne concernée ne collabore pas au processus d'élaboration du plan de régularisation ou de son suivi, le CPE pourrait entreprendre des mesures (avis verbal ou écrit, suspension avec ou sans solde, congédiement, etc.) en conformité avec les règles internes de gestion des ressources humaines et en conformité avec les conséquences prévues au plan, s'il y a lieu.

3 Règlement de la plainte

Le plaignant sera avisé de l'examen, du traitement et du suivi de sa plainte par téléphone, en personne ou par courriel, dans la mesure où le plaignant s'est identifié. Une lettre est envoyée au plaignant si ce dernier est impossible à rejoindre d'une autre manière.

4 Fermeture du dossier

Un dossier de plainte est fermé par la personne responsable de l'examen des plaintes lorsqu'aucune mesure n'est requise ou lorsque toutes les mesures identifiées ont été réalisées.

L'employé visé est informé de la fermeture du dossier.

5 Rapport du traitement des plaintes

La direction générale informera le Conseil d'administration des plaintes reçues concernant les installations. Elle en décrira la nature et en indiquera le traitement.

6 Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant le suivi apporté seront confidentiels et conservés en format numérique dans un fichier sécurisé. Seulement, les directions adjointes, la direction générale du CPE et le Conseil d'administration auront accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

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

7 Registres des plaintes

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

8 Révision

Dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du traitement de la plainte, ce dernier pourra dans un délai de 30 jours de la réception du règlement de la plainte, demander par écrit une révision en précisant les motifs de révision. Ceux-ci doivent être circonscrits dans les pouvoirs de révision du Conseil d'administration mentionné à l'annexe 1.

La demande de révision devra être transmise à la direction générale via l'adresse courriel suivante : direction.generale@cpelacroisee.ca.

9 Le signalement

9.1 Motifs de signalement

Les motifs à l'origine d'un signalement portent sur la qualité des services de garde éducatifs, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, ou 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.

9.2 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 de garde éducatifs du CPE et ne désire pas déposer de plainte ainsi que toute personne autre que celles définies au point 1.2, notamment un employé du CPE, peuvent effectuer un signalement.

9.3 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 de garde éducatifs fournis par le CPE ne désirant pas déposer une plainte ou par toute autre personne que celles définies au point 1.2 ;
- Porter sur la qualité des services de garde éducatifs, sur les politiques et procédures du CPE ou 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 la situation signalée 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 faite de mauvaise foi.

9.4 Écoute et enregistrement du signalement

Lorsque l'information reçue constitue un motif de signalement tel que défini au point 9.1, la personne responsable de l'examen des plaintes procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

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. La procédure d'examen et traitement des plaintes décrites par étape au point 2 est appliquée avec les adaptations nécessaires ainsi que les points 4 à 7.

ANNEXE 1

PROCÉDURE DE RÉVISION DE PLAINTE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le processus de révision auprès du Conseil d'administration vise à s'assurer du respect de la *Politique et procédure de traitement des plaintes en installation* du CPE le Croisée. Il ne s'agit pas d'un processus où le Conseil d'administration procède au traitement de la plainte comme s'il n'avait fait l'objet d'aucune analyse préalable par la personne désignée pour traiter de la plainte.

Ainsi, le Conseil d'administration n'interviendra qu'en cas de non-respect de la politique ou de la procédure du traitement de la plainte ou dans les cas où la décision rendue ne se justifie pas raisonnablement eu égard à l'ensemble du dossier de plainte.

1. PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LA DEMANDE DE RÉVISION

Le Conseil d'administration désigne la direction générale comme personne désignée afin de recevoir les demandes de révisions.

Le dossier complet devra être transmis dans les 72 h à la présidence du conseil d'administration.

2. TRAITEMENT DES DEMANDES DE RÉVISIONS

Une demande de révision ne sera pas retenue pour examen dans l'un des cas suivants :

- Le délai écoulé entre la réception par le plaignant du règlement de la plainte et la demande de révision dépasse 30 jours ;
- La demande de révision n'a pas été demandée par écrit ou aucun motif de révision n'a été indiqué par le plaignant;
- La demande de révision ne s'inscrit pas dans le cadre du processus de révision de la plainte.

2.1 Révision de la plainte

Le ou la président(e) du conseil d'administration et le ou la vice-président(e) procèdent à l'analyse de l'ensemble du dossier reçu, et ce, en collaboration avec la direction générale.

Étape 1 : Stratégie d'analyse

- Pour l'ensemble du dossier, vérifier si la *Politique et procédure de traitement des plaintes en installation* du CPE La Croisée a été respectée.
- Pour chaque élément, valider si la décision rendue se justifie raisonnablement eu égard à l'ensemble du dossier de plainte sans toutefois procéder à une analyse nouvelle comme si aucune analyse préalable n'avait été effectuée;

Étape 2 : Rapport au CA

Dans un délai de 60 jours, le rapport d'examen de révision doit être présenté aux membres du conseil d'administration lors d'une réunion régulière.

Le délai de 60 jours n'est pas obligatoire si la période de révision a été demandée entre la période du 1er juin et du 1er septembre. Dans ce cas, le rapport d'examen de la plainte devra être présenté au CA au plus tard en octobre suivant.

Étape 3 : Décision

Suite à l'analyse du rapport transmis par le ou la président(e) et le ou la vice-président(e), le conseil d'administration entérine ou non la recommandation du rapport.

La décision du conseil d'administration est transmise au plaignant par la direction générale dans les 10 jours suivant la décision.

Dans le cas de non-respect de la politique ou de la procédure du traitement de la plainte ou dans les cas où la décision rendue ne se justifie pas raisonnablement eu égard à l'ensemble du dossier de plainte. Le Conseil d'administration pourra retourner le dossier à la direction générale du CPE pour nouvelles considérations et décision.

Dans ce dernier cas, la personne désignée pour procéder à cette analyse est la Direction générale, et ce, conformément à ce qui est prévu à la section 2.3 ci-dessous.

2.3 Règlement final

Suite au renvoi du conseil d'administration pour nouvelles considérations et décisions, la direction générale a 30 jours pour procéder à une nouvelle analyse conformément aux directives du CA.

- Une lettre indiquant les conclusions est envoyée au plaignant suivant ce délai. Cette lettre rappelle au plaignant la possibilité pour toute personne de porter plainte au [Protecteur du citoyen via le site Web](#) ou par téléphone au 1-800-463-5070 lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi.
- Le plaignant insatisfait des conclusions du comité de révision peut déposer une plainte auprès du ministère de la famille. Dans tous les cas, les conclusions du conseil d'administration et du CPE sont finales et sans appel.

Dans tous les cas, les conclusions du conseil d'administration et du CPE sont finales et sans appel.