



## Centre de la petite Enfance L'Écho Magique

860 boul Raymond, Québec, Qc, G1C 3L6  
Tél : (418)666-2450, fax : (418) 666-8521  
info@echomagique.com

### Politique de traitement des plaintes

#### Objet

Dans le but d'aider les utilisateurs du service 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 qu'il transmet au personnel ainsi qu'aux parents qui utilisent ses services.

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.

#### Délai et suivi

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 du centre de la petite enfance est la personne désignée pour recevoir les plaintes. La plainte doit être écoutée immédiatement et le plaignant est transféré à la responsable du dossier le plus tôt possible

#### Champ d'application

Le centre de la petite enfance recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant le service de garde, un membre de son 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 prévalant dans le service de garde qui lui laisse croire qu'il y a un manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au Règlement sur les services 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 des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le centre de la petite enfance manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

## **Politique de traitement des plaintes**

CPE Echo-Magique

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.

### **Procédure**

#### Traitement des plaintes

La directrice du centre de la petite enfance (ou la personne en autorité qui la remplace) traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

La personne qui la reçoit 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.

#### 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, la personne désignée ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier fournit ses coordonnées. Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit l'appel offre au plaignant de communiquer avec la personne désignée à un autre moment dans la journée ou le lendemain. Elle prend en note ses coordonnées, si possible pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit l'appel l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter.

#### 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.

- 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*. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

## **Politique de traitement des plaintes**

CPE Echo-Magique

- 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.
- Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance, celle-ci est référée à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

### Suivi de contrôle

Lorsque la plainte est fondée, le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. À cette fin, la directrice procède, si nécessaire, à une ou plusieurs vérifications, selon la nature de l'infraction constatée.

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

### Rapport du traitement des plaintes

La directrice informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le centre de la petite enfance. Elle en décrit la nature et indique leur traitement.

## **Confidentialité**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le centre de la petite enfance ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé à la place d'affaire du centre de la petite enfance. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents.

## **Administration de la politique**

Responsable de l'adoption de la politique :	Conseil d'administration
Responsable de recommander des modifications :	Direction générale
Responsable de l'application :	Direction générale
Date d'acceptation de la politique :	16 février 2010
Fréquence de la mise à jour :	Selon le besoin
Date de la dernière mise à jour :	