CPE LA BECQUÉE
CPE DES PETITS POMMIERS
Agréé Bureau Coordonnateur

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES
RELATIVES AUX SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS EN INSTALLATION
En vigueur le 15 juin 2026

Chapitre I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Acronymes et définitions

CPE
Centre de la petite enfance

CA
Conseil d'administration de la corporation

DG
Direction générale du CPE

MFA
Ministère de la Famille

Intervenant
Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement au CPE.

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.

2. Objet et champ d'application

La présente procédure, empreinte des fondements, valeurs et principes directeurs énoncés dans la *Politique de traitement des plaintes du CPE La Becquée – CPE-BC des Petits Pommiers*, laquelle précise de plus les fonctions et responsabilités du CA, a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation. En ce sens, elle vient définir de façon plus précise les différentes étapes du traitement d'une plainte.

Chapitre II – LA PLAINTE

3. 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 éducatifs que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du CPE.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Contenu de la plainte

Une plainte doit minimalement contenir les éléments suivants :

- la date de la réception de la plainte;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant ou du représentant qui agit en son nom;
- les nom et prénom de l'enfant concerné, s'il y a lieu;
- 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.

8. 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.

9. 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.

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, d'abus physiques ou de négligence grave* doit être traitée sans délai.

10. Avis de réception

Dans un délai approximatif de cinq (5) jours ouvrables 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 indiquant la date de réception de sa plainte et son engagement à procéder à l'examen de celle-ci dans un délai de soixante (60) jours ouvrables de sa réception ou quatre-vingt-dix (90) jours ouvrables durant la période estivale

Un accusé de réception n'est pas requis lorsque les conclusions de l'examen de la plainte peuvent être transmises dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception de celle-ci.

11. 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.

12. Rejet de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes peut rejeter toute plainte ou motif de 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 plainte.

13. Absence de compétence

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

14. Examen de la plainte

L'examen de la plainte a pour objet premier de déterminer le bien-fondé de celle-ci et de chacun de ses motifs.

L'examen d'une plainte comporte différentes étapes. Il appartient à la personne responsable de l'examen des plaintes d'en déterminer l'ordre de réalisation. Ces étapes sont les suivantes:

- si la plainte a été reçue par une autre personne, communiquer avec le plaignant afin d'obtenir ses commentaires ou des précisions sur la plainte formulée;
- déterminer le délai d'intervention selon la gravité de l'évènement dénoncé;
- rencontrer la personne visée afin d'obtenir sa version des faits, le cas échéant;
- rencontrer la ou 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, lorsque requis;
- contacter toute autre personne pouvant apporter des précisions ou commentaires sur l'évènement ou les évènements rapporté(s);
- obtenir copie de tout document ou enregistrement pouvant être utilisé comme preuve;
- effectuer une visite des lieux, si nécessaire;
- obtenir une copie de tout document requis pour l'examen de la plainte, le cas échéant;
- effectuer toute autre démarche jugée pertinente;
- analyser les informations recueillies;
- procéder à la rédaction des conclusions motivées.

15. Consultations

La personne responsable de l'examen des plaintes peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile. Avec l'autorisation de la DG, eu égard aux dépenses afférentes, elle peut consulter tout expert externe dont elle juge l'expertise nécessaire.

16. Délai d'examen

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 DG au plus tard soixante (60) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci. Le délai sera de 90 jours en période estivale (du 1er juin au 31 août).

17. Questions d'ordre disciplinaire

Si la pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, la personne responsable de l'examen des plaintes en saisit la personne responsable de la gestion des ressources humaines du CPE pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prises de mesures appropriées, le cas échéant. Cette personne doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie, et ce, conformément à la *Politique de traitement des plaintes* en vigueur au CPE.

La personne responsable de la gestion des ressources humaines doit informer la personne responsable de l'examen des plaintes de l'issue du dossier afin que celle-ci puisse procéder à la rédaction des conclusions.

18. Plainte visant les services assurés par une ressource externe

Lorsqu'une plainte porte sur des services assurés par une ressource externe auquel 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 procède à la rédaction des conclusions.

19. Plainte visant la direction générale

Lorsqu'une plainte vise la direction générale, celle-ci doit être transmise par la poste, avec la mention confidentiel, à l'intention du ou de la présidente du conseil d'administration, à l'adresse du CPE des Petits Pommiers, 124, rue St-Joseph, St-Isidore, G0S 2S0.

Chapitre III – LE SIGNALEMENT

20. Définition d'un signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite portant sur la qualité des services de garde éducatifs reçus ou requis du CPE provenant de toute autre source que celles définies au point 5.

L'insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant ne désirant pas déposer de plainte et portant sur la qualité des services de garde éducatifs reçus ou requis du CPE est considérée comme un signalement.

21. 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 5, notamment un employé du CPE, peuvent effectuer un signalement.

22. 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 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.

23. 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.

24. 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 5;
- 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.

25. Ouverture d'un dossier d'intervention

Lorsque l'information reçue constitue un motif de signalement tel que défini au point 21, la personne responsable de l'examen des plaintes procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

26. 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.

La procédure d'examen des plaintes décrites aux points 14 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre IV – LE CONSTAT

27. 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 enfants ou un agissement contraire à la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance constatés par la personne responsable de l'examen des plaintes.

28. Personne pouvant effectuer un constat

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

29. Motifs d'un constat

Les motifs d'un constat doivent porter sur la qualité des services de garde éducatifs fournis par le CPE, 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 de plus 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.

30. Ouverture d'un dossier d'intervention

À la suite d'un constat et à 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.

31. Procédure d'examen 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.

La procédure de traitement des plaintes décrites aux points 14 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre V – RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS

32. Réception et suivi des conclusions par la DG

La DG qui reçoit de la personne responsable de l'examen des plaintes ses conclusions motivées doit en assurer le suivi approprié. À cet égard, elle doit :

- → transmettre une copie conforme des conclusions au plaignant, le cas échéant, accompagnée d'une lettre de transmission dans laquelle son droit de recours en cas d'insatisfaction de la conclusion rendue est précisé, droit de recours s'exerçant auprès du CA;
- → identifier les mesures à mettre en œuvre, s'il y a lieu, et s'assurer de leur réalisation;
- → informer verbalement l'employé visé des conclusions de l'examen de la plainte et des mesures identifiées le concernant, s'il y a lieu, ou désigner une personne pour effectuer cette démarche;
- → informer la personne responsable de l'examen des plaintes de la réalisation des mesures, le cas échéant.

33. Fermeture du dossier

Un dossier de plainte ou d'intervention 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.

Chapitre VI – COMITÉ DE RÉVISION

34. Demande de révision

Le plaignant, qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises, peut adresser une demande de révision auprès du président du CA. Cette demande doit être faite par écrit.

35. Motif de la demande

Une demande de révision doit porter exclusivement sur les conclusions de l'examen de la plainte réalisé par la personne responsable de l'examen des plaintes.

36. Délai

La demande de révision doit être effectuée dans les trente (30) jours de calendrier suivant la date de réception des conclusions par le plaignant. Le comité de révision peut recevoir une demande hors délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la demande était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

36. Accusé de réception

Idéalement, dans les cinq (5) jours suivant la réception de la demande de révision, le président du comité de révision avise par écrit la personne qui a adressé cette demande de la date de réception de celle-ci. Il transmet une copie de cet avis à la personne responsable de l'examen des plaintes ainsi qu'à la DG.

37. Transmission du dossier de plainte

Dans les cinq (5) jours de la réception de l'accusé de réception, la personne responsable de l'examen des plaintes transmet au président du comité de révision le dossier de plainte qu'elle a constitué.

38. Révision

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si la personne responsable de l'examen des plaintes a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et impartialité. Il doit également s'assurer que les conclusions auxquelles la personne responsable de l'examen des plaintes est parvenue respectent la politique et la procédure de traitement des plaintes du CPE, les droits des parties, de même que la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Le comité de révision doit donner l'occasion à chacune des parties de présenter ses observations.

39. Accès au dossier de la personne visée

Le comité de révision a accès au dossier personnel de la personne visée et à tout renseignement ou document qui s'y trouve.

40. Décision du comité

Le comité de révision doit rendre une décision et la communiquer par écrit au plaignant dans un délai de soixante (60) jours de calendrier ou quatre-vingt-dix (90) jours calendrier en période estivale (1er juin au 31 août). Il doit en transmettre une copie à la personne responsable de l'examen des plaintes ainsi qu'une à la DG.

Cette décision doit être l'une des suivantes :

- → entériner les conclusions émises par la personne responsable de l'examen des plaintes;
- → requérir de la personne responsable de l'examen des plaintes qu'elle effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'elle lui transmette ses nouvelles conclusions ainsi qu'une copie à la DG;
- → recommander toute autre mesure qu'il juge appropriée.

41. Recours du plaignant

Le plaignant insatisfait des conclusions du comité de révision peut déposer une plainte auprès du MFA.

CHAPITRE VII - GESTION DES DOCUMENTS

42. 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. Selon le cas, celle-ci procède à l'ouverture d'un dossier de plainte ou d'intervention.

43. Contenu du dossier

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

44. 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*.

45. 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

46. Tenue et conservation du registre

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

47. Contenu du registre

Le registre des plaintes doit contenir minimalement les informations suivantes, et ce, pour chaque plainte et 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 la personne concernée (employé ou autre);
- pour chaque dossier, la catégorie du ou des motifs déterminés;
- pour chaque motif, la conclusion de l'examen;
- la date de transmission des conclusions à la DG;
- les mesures prescrites, 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 comité de révision, le cas échéant.

Chapitre VIII - DISPOSITIONS FINALES

48. Responsabilité de l'application

La DG est responsable de l'application de la présente procédure.

49. Entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur dès son adoption par le CA.

50. Révision

La présente procédure fait l'objet d'une révision à tous les trois (3) ans.