



Centre de la petite enfance Clara
9000, rue Paul-Corbeil
St-Léonard (Québec) H1R 3A6
info@cpeclara.com

Tél.: 514.326.8000
Télec.: 514.326.7555

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Mise à jour : Septembre 2010
(CA du 22 septembre 2010)

Personne désignée pour recevoir les plaintes

Le Centre de la petite enfance Clara assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Pour ce faire, le Directeur général ou la personne en autorité qui le remplace est la personne désignée pour recevoir les plaintes.

Traitement des plaintes

Le Directeur général du CPE, ou la personne en autorité qui le remplace, traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

De plus, la personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaire, dirige la personne vers le bon interlocuteur ou organisme s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non 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. Par contre, la personne qui reçoit la plainte assure le plaignant que les renseignements demeureront confidentiels et 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, le Directeur général ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (voir annexe 1) pour recueillir les renseignements pertinents.

Lorsque la plainte est faite par écrit, le Directeur général expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni nom et adresse. Si le Directeur général est absent pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de communiquer avec le Directeur à un autre moment de la journée. Elle prend en note ses coordonnées pour que le Directeur puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Examen et traitement de la plainte.

Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le Directeur général doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement. Dans tous les cas, le Directeur général note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi (annexe 1).



Nature de la plainte

1. Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre geste de même nature subit par un enfant, jugé grave :

A) Concernant un membre du personnel

Le Directeur général prend les mesures nécessaires et selon la gravité de la situation procède au retrait immédiat de l'employé et avise sans délai le Conseil d'administration.

2. Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE :

Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

3. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un de ses membres du personnel :

Selon la gravité le Directeur général informe ou transmet le dossier au Conseil d'administration pour qu'il informe ou statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Il avise le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère de la famille et des aînés.

Suivi de contrôle

Lorsque la plainte est fondée, le Directeur général doit s'assurer d'apporter les correctifs nécessaires.

Rapport du traitement des plaintes

Le Directeur général informe périodiquement le Conseil d'administration des plaintes reçues. Il en décrit la nature et indique leur traitement.

Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que tout document ayant servi au traitement de ces plaintes sont confidentiels et conservés sous clé au siège social du CPE. Seuls le Directeur général ou la personne en autorité qui le remplace ainsi que le conseil d'administration ont accès à ces documents.



Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte

I d e n t i f i c a t i o n

Numéro de la plainte : _____
Date de la plainte : _____
Heure : _____
Plainte reçue par : _____

Nom de la personne concernée par la plainte : _____
Adresse : _____

D é t a i l s d e l a p l a i n t e

D é c i s i o n c o n c e r n a n t l a r e c e v a b i l i t é d e l a p l a i n t e

Plainte acheminée à : _____
Plainte non retenue : _____
Raison :

Plainte retenue : _____

C o n s t a t a t i o n s

Plainte non fondée : _____
Insuffisance de preuves : _____
Plainte fondée : _____

