



Centre de la Petite Enfance de Montréal-Nord inc.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde en milieu familial et en installation 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 de Montréal-Nord, ci-après CPEMN, diffuse sa procédure de traitement de plaintes.

1. CHAMP D'APPLICATION

Le CPEMN doit recueillir et traiter toute plainte concernant un service de garde en milieu familial coordonné par le Bureau coordonnateur de Montréal-Nord, concernant les services de garde en installation, concernant un membre du personnel du CPEMN ou toute personne agissant pour le Conseil d'administration du CPEMN, ci après CA, titulaire du permis.

Toute personne peut porter plainte à la Direction pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le service de garde qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (ci-après la loi) ou à ses *Règlements* (ci-après le règlement), 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 à la Direction lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPEMN manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement.

Toute personne peut porter plainte au CA lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un gestionnaire du CPEMN ou une personne agissant pour le CA manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement.

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le CA manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

2. PERSONNES DÉSIGNÉES

Le CA assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes. Pour ce faire, le CA désigne les personnes occupant les postes de : Directrice du Bureau coordonnateur, Directeur adjoint de l'Installation Léger et Directrice adjointe de l'Installation L'Ilot Pelletier pour assurer, sous l'autorité de la Directrice générale, le traitement des plaintes concernant respectivement les services de garde en milieu familial, ceux de l'Installation Léger et ceux de l'Installation L'Ilot Pelletier. Il désigne la Directrice générale pour assurer le traitement de toute autre plainte.

Un gestionnaire ou à défaut, un membre désigné du personnel peut recevoir la plainte. Si la plainte est verbale, il en prend par écrit le contenu.

3. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Le plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier.

Pour toute plainte reçue, un dossier est ouvert en utilisant le *Formulaire d'enregistrement d'une plainte* pour recueillir les renseignements pertinents.

La gestionnaire habilitée à traiter la plainte expédie au plaignant un accusé de réception en dedans de 10 jours ouvrables, si ce dernier a fourni ses nom et adresse.

Si la Directrice est absente, la personne qui reçoit la plainte la transmet à sa remplaçante.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne désignée qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la Directrice générale.

4. EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Lorsqu'une plainte est reçue, la gestionnaire habilitée doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement. Elle s'assure que toute plainte soit traitée avec diligence, transparence et confidentialité. Elle en fait le suivi en dedans de 45 jours ouvrables.

- ✓ **Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la Directrice générale doit immédiatement la signaler au Directeur de la protection 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 » (ce guide est publié par le ministère de la Famille). La Directrice générale collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.
- ✓ Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPEMN, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.
- ✓ Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPEMN ou un gestionnaire de celui-ci, la Directrice générale transmet le dossier sans délai au CA pour qu'il soit statué sur le bien fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille.
- ✓ Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial, mais ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent ou une RSG, le parent est invité à régler l'objet de la plainte avec la RSG concernée. La Directrice du Bureau coordonnateur peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.
- ✓ Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial et constitue un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la Directrice du Bureau coordonnateur, selon la situation, peut :
 - Communiquer avec la personne concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir;
 - Procéder à une ou des visites sans préavis du service de garde éducatif en question pour recueillir des informations ou constater les faits allégués;

Si nécessaire, la Directrice du Bureau coordonnateur peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant et procéder à une entrevue avec la personne concernée.

5. SUIVI DE LA PLAINTÉ

La gestionnaire habilitée doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsque celle-ci est fondée, soit corrigée.

Si la situation n'est pas corrigée, elle informe la Directrice générale qui produit un rapport écrit de ses constatations au CA qui décidera du suivi.

Après la fermeture de la plainte, le plaignant et la personne visée par la plainte sont informés du résultat du traitement de la plainte.

6. RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La Directrice générale informe périodiquement le C.A. du CPEMN des plaintes reçues par le CPEMN, de leur nature et de leur traitement.

7. CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPEMN ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPEMN située au 4875 boul. Léger, Montréal-Nord. Seuls la Directrice générale, la Directrice du Bureau coordonnateur, le Directeur adjoint de l'Installation Léger, la Directrice adjointe de l'Installation Pelletier et le CA ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

8. ADRESSE OÙ DÉPOSER UNE PLAINTÉ

4875, boul. Léger, Montréal-Nord (Québec), H1G 3P8. Adresse courriel : cpem@cpemn.ca

11516, rue Pelletier, Montréal-Nord (Québec), H1H 3S4. Adresse courriel : cpempelletier@cpemn.ca