



Politique de traitement des plaintes

Mise à jour le 1^{er} avril 2026

1. Objectif de la politique

Cette politique a pour but de fournir un cadre clair, équitable et transparent pour le traitement des plaintes reçues par le Centre de la petite enfance La Petite Patrie (le “CPE”), conformément à la Loi sur les services de garde éducatifs à l’enfance et aux exigences du ministère de la Famille.

Elle vise à favoriser une relation de confiance entre tous les membres de la communauté du CPE, à garantir une réponse adéquate aux préoccupations exprimées à l’égard du respect des normes, des lois et règlements, et à soutenir une amélioration continue de la qualité des services offerts. Elle vise également à protéger les droits et responsabilités de l’ensemble des personnes concernées, tout en plaçant au cœur de ses actions la santé, la sécurité et l’intégrité des enfants.

2. Personnes concernées par la politique

La présente politique s’applique à l’ensemble des activités, services et installations du CPE La Petite Patrie.

Elle concerne :

- Les parents et tuteurs légaux des enfants fréquentant le CPE ;
- Les enfants, dans la mesure où une plainte est formulée en leur nom ;
- Toutes les personnes qui travaillent au CPE (éducatrices, membres de la direction, membres de l’équipe d’inclusion et employées de la cuisine et de l’entretien) ;
- Le conseil d’administration ;
- Les partenaires ou toute autre personne en lien avec les services du CPE.

3. Définitions

- **Plainte** : C’est l’expression, verbale ou écrite, d’une insatisfaction à l’égard des services, d’une décision ou d’un comportement survenu dans le cadre des activités du CPE et concernant le respect des normes, des lois et des règlements externes et internes.
- **Plaignant** : Toute personne qui formule une plainte.

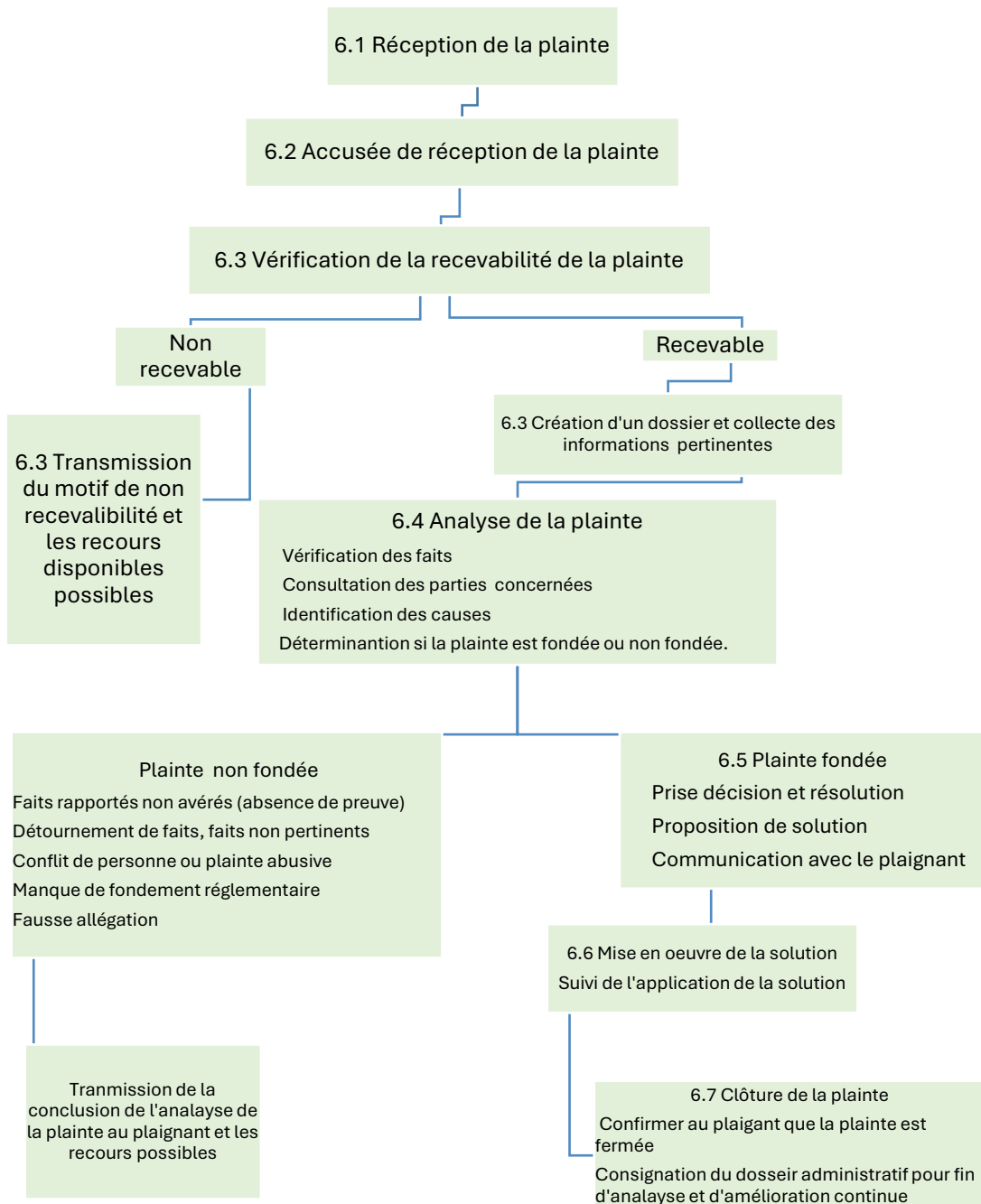
4. Cadre légal applicable

- La **Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, c S-4.1.1)**
- Le **Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, c S-4-1.1, r-2)**
- Les documents de références et les directives et instructions émises par le **ministère de la Famille.**
- La **Régie interne** du CPE La Petite-Patrie.
- Les **Règlements généraux** du CPE La Petite-Patrie
- Les **Politiques** du CPE La Petite-Patrie.
- Les obligations en matière de **confidentialité, d'équité et de respect des droits** de toutes les personnes concernées.
- La convention collective et les autres contrats en vigueur.

5. Principes directeurs

- **Accessibilité** : La politique est claire, facile à trouver et à consulter. Un soutien peut être offert, au besoin, afin de permettre à toute personne de comprendre la démarche et d'exprimer ses préoccupations de façon équitable, notamment par de l'accompagnement ou des adaptations raisonnables.
- **Équité** : Toute personne peut formuler une plainte sans crainte de représailles et toute plainte sera traitée conformément à la politique.
- **Considération** : Le plaignant est accueilli avec respect et le responsable du traitement fait preuve d'écoute.
- **Confidentialité** : Toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle, à moins que les personnes concernées ne consentent à la divulgation de leur identité.
- **Impartialité** : Chaque plainte est évaluée objectivement, sans préjugé et de manière équitable.
- **Transparence** : Le processus est communiqué clairement aux personnes concernées.
- **Diligence** : La plainte est traitée dans les meilleurs délais possibles.
- **Intérêt supérieur de l'enfant** : Le bien-être, la sécurité et le développement global (physique, psychologique et affectif) de l'enfant doivent être la priorité absolue dans toutes les décisions le concernant.

6. Procédure de traitement d'une plainte



6.1 Réception de la plainte

La plainte peut être formulée par différents moyens (courriel, téléphone, formulaire papier, verbalement en personne) et être transmise à un membre de la direction, à l'exception des plaintes visant la direction générale qui doivent être acheminées au conseil d'administration.

6.2 Accusé de réception

Dans le cas d'une plainte écrite ou par courriel, un accusé de réception est transmis dans un délai de 3 jour ouvrable. Lorsque la plainte est transmise verbalement ou par téléphone, un courriel de confirmation et un résumé de la plainte est transmise le jour même au plaignant. Ce courriel confirme la réception de la plainte.

6.3 Vérification de la recevabilité

Cette étape vise à déterminer si la plainte reçue est recevable et doit être traitée.

1. Si le plaignant est une personne visée par la politique (section 2).
2. Si les motifs présentés correspondent à une plainte au sens de la politique (section 3).

Pour être recevable, la situation doit répondre aux trois conditions suivantes :

-Le plaignant exprime une insatisfaction.

-Cette insatisfaction concerne un service, une décision ou un comportement lié aux activités du CPE.

-L'insatisfaction porte sur le respect de normes, de lois ou de règlements, internes ou externes. Si les motifs ne relèvent pas des responsabilités prévues dans la politique, la plainte est jugée irrecevable et la personne est dirigée vers l'organisme ou la ressource appropriée.

Dans certains cas, il peut y avoir des motifs pour déterminer qu'une plainte est non recevable, voici des exemples :

a) Manque d'intérêt légitime ou de compétence pour agir : Certaines plaintes ne sont recevables que si le plaignant a un intérêt direct et légitime à agir. Si une personne dépose une plainte sans avoir de lien direct avec le problème ou sans être affectée par les faits allégués, la plainte peut être jugée irrecevable.

b) Incompétence de l'autorité. Conflit de rôle : Si l'autorité à qui la plainte est déposée n'a pas la compétence pour traiter le problème en question, la plainte sera jugée non recevable. Exemple : une éducatrice dépose une plainte au sujet de son congédiement auprès du conseil d'administration.

c) Absence de faits établis ou de cause valide: Si les faits rapportés ne correspondent à aucune infraction ou manquement, la plainte peut être jugée comme non recevable. Par

exemple, une plainte est déposée pour "roulement de personnel" dans un groupe. Cette plainte ne serait probablement pas recevable si les articles de la convention collective sont appliqués.

d) Plainte frivole ou de mauvaise foi. Une plainte est jugée abusive lorsqu'elle est déposée dans l'intention d'harcéler, intimider, ou nuire à quelqu'un plutôt que pour défendre un droit légitime. Dans une telle situation, le CPE appliquerait sa « *Politique pour promouvoir la civilité, pour prévenir et contrer le harcèlement* ».

6.4 Analyse de la plainte

Vérification des faits : La personne responsable du traitement de la plainte recueille de manière objective les informations en consultant toutes les parties concernées pour comprendre le contexte et les raisons de la plainte. Elle les examine et détermine s'il s'agit d'un incident isolé, d'un problème récurrent ou d'un problème plus large affectant le fonctionnement du CPE afin de comprendre si une action corrective est nécessaire au-delà de la résolution de la plainte.

Un résumé de la plainte fondée et des faits recueillis sont consignés dans un registre confidentiel.

6.5 Plainte fondée

En fonction de l'analyse, la personne responsable détermine une solution appropriée et équitable qui permet de résoudre la situation. La solution doit viser la conformité aux règles, règlements ou normes en cause.

Le plaignant est informé par courriel sur le traitement de sa plainte dans un délai de 10 jours ouvrables. Ces informations lui sont transmises.

- i. La recevabilité ou non de la plainte
- ii. Le bien-fondé ou non de la plainte
- iii. Les conclusions retenues de l'analyse
- iv. Les démarches effectuées et les prochaines étapes prévues.
- v. Les solutions identifiées pour résoudre la situation
- vi. Les suivis qui seront effectués, le cas échéant
- vii. Les recours possibles si la réponse est jugée insatisfaisante

À noter que certaines informations pourraient ne pas être toutes transmises dans un délai de 10 jours en raison de la complexité de l'analyse des faits. Un suivi peut être fait tout au long du traitement. Par exemple le fait de rencontrer plusieurs témoins peut allonger le délai. Dans le cas où les délais sont de plus de 10 jours, le plaignant est informé du motif du délai supplémentaire.

6.6 Mise en œuvre de la solution

En fonction de la solution identifiée, elle est transmise aux personnes concernées.

La mise en œuvre et le suivi sont assurés par un membre de la direction ou un membre du CA, si la plainte vise la direction générale. Ce membre s'assure que les actions ont été appliquées par les personnes concernées.

6.7 Clôture de la plainte

Une fois les mesures appliquées et le suivi effectué, le plaignant est informé de la situation et que la plainte sera fermée.

Un résumé final incluant les conclusions, les mesures prises et le suivi effectué est consigné dans le registre confidentiel des plaintes dans un formulaire d'enregistrement de la plainte (Annexe 1). Il est versé au registre des plaintes.

7. Registre des plaintes

Un **registre confidentiel** est tenu à jour par la direction. Il contient les formulaires de chacune des plaintes (Annexe 1)

- Identification du plaignant et la date de réception;
- L'objet de la plainte / les attentes du plaignant ;
- Les faits recueillis et l'analyse de la situation;
- Les communications au plaignant et la solution retenue;
- Les suivis effectués;
- Les tableau de bord au conseil d'administration.

Au besoin, les documents peuvent être anonymisés dans le cas d'une analyse de tendance en vue, par exemple d'élaborer un plan d'action afin de garantir la confidentialité des parties.

8. Responsabilités selon les rôles de chacun dans l'application de la politique

Le conseil d'administration

- Approuver et adopter la politique et la mise à jour de celle-ci.
- Assurer l'évaluation de la politique.
- Recevoir et traiter les plaintes à l'endroit de la direction générale.
- Orienter toute personne qui désire formuler une plainte vers les personnes responsables du traitement des plainte.
- Recevoir le tableau de bord des plaintes de la direction générale.

La direction générale

- Responsable de l'élaboration et l'application de la politique;
- Responsable de la diffusion de la politique. Informer les employés, les parents et partenaires de l'existence de la politique et la mettre à la disposition de tous en version numérique sur le site web ainsi qu'en version papier, sur demande.
- Apporter l'assistance nécessaire à toute personne qui désire formuler une plainte;
- Elle peut être une personne responsable du traitement de la plainte ;
- Peut désigner une personne responsable du traitement d'une plainte et l'assiste dans ces démarches;
- Informer les membres du conseil d'administration sur leurs rôles et responsabilités, et fournir le tableau de bord de suivi des plaintes.

La directrice d'installation

- Collaborer à l'application de la politique;
- Collaborer avec la direction générale et s'assurer à ce que les employés, les parents et les partenaires soient informés de la politique;
- Apporter l'assistance nécessaire à toute personne qui désire formuler une plainte;
- Elle peut être une personne responsable du traitement de la plainte

Le personnel

- Informer les parents que le CPE a une politique de traitement des plaintes et que l'application de celles-ci est assurée par la direction;
- Adhérer à la politique du CPE
- Collaborer à l'examen et au traitement d'une plainte lorsque requis;

Les parents et les partenaires

- Adhérer aux politiques du CPE et collaborer à l'examen d'une plainte lorsque requis.

Le plaignant

- Adhérer à la politique

9. Recours externes

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse reçue ou du traitement de sa plainte, la personne responsable du traitement de la plainte doit référer le plaignant à l'organisme ou la ressource appropriée.

- Ministère de la Famille — Bureau des plaintes
600, rue Fullum, 7^e étage, Montréal (Québec) H2K 4S7 formulaire en ligne: disponible sur le site du ministère au <https://www.mfa.gouv.qc.ca> ou par téléphone au numéro 514 864-9230
- L'Office de la protection du consommateur en ligne au <https://www.opc.gouv.qc.ca/contact/consommateur> ou par téléphone au 514 253-6556

Formulaire d'enregistrement d'une plainte (Annexe 1)

Prénom et Nom du plaignant Coordonnées du plaignant	Date et heure de la plainte
Plainte reçue par :	Installation Groupe concerné
Numéro de dossier CPE plaignant	Numéro de dossier CPE de la (des) personne(s) visée(s) par la plainte
Accusé de réception écrit envoyé (DATE) Par ()	
Plainte gérée par:	

Description de la plainte

Vérification de la recevabilité de la plainte

Oui : Motifs _____

Non recevable : Motifs _____

Aspects des services concernés

Normes
 Lois
 Règlements externes
 Règlements internes

Date de création de dossier _____

Réponse du plaignant : _____

Mise en œuvre de la solution

Dates et personnes impliquée de la mise en œuvre.

Suivi de l'application de la solution (actions de suivi et dates).

Si applicable, transmission au conseil d'administration pour décision

Date : ____ / ____ / ____

Décision / Résolution No. _____

Fermeture du dossier Date : ____ / ____ / ____

Information de la fermeture au plaignant Date : ____ / ____ / ____

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte _____

Prénom Nom

Date : ____ / ____ / ____