



GAMINVILLE

centre de la petite enfance • bureau coordonnateur

**Procédure de traitement des plaintes relatives au CPE et
aux personnes responsables d'un service de garde
éducatif en milieu familial**

Mise à jour-mars 2026

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉAMBULE	3
2. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ	3
3. OBJET D'UNE PLAINTÉ	3
4. QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ?	4
5. LES ÉTAPES D'UN TRAITEMENT DE PLAINTÉ	4
A- La réception de la plainte.....	4
B- L'analyse préliminaire de la recevabilité de la plainte	5
C- L'enregistrement de la plainte.....	6
D- L'examen de la plainte	7
E- La conclusion de la plainte	8
F- Suivi des mesures.....	9
G- Fermeture de la plainte.....	10
I- Insatisfaction en lien avec le traitement de la plainte	12

1. PRÉAMBULE

La présente procédure, empreinte des fondements, valeurs et principes directeurs énoncés dans la Politique de traitement des plaintes relatives à l'installation du CPE, au bureau coordonnateur Gaminville et aux personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial, reconnues par le bureau coordonnateur Gaminville, vient définir de façon plus précise les différentes étapes du traitement d'une plainte.

La présente procédure de traitement des plaintes est transmise au ministère de la famille.

La directrice générale (ci-après la « Responsable ») est la personne responsable du traitement des plaintes concernant le CPE et le BC.

En tout temps, la Responsable peut déléguer le suivi de la procédure de traitement des plaintes à une personne qu'elle aura désignée (ci-après la « Personne désignée »).

La procédure de traitement des plaintes ne se substitue en aucun temps aux recours prévus par la Loi. De même, malgré l'exercice d'un recours légal, avant, pendant ou après le dépôt d'une plainte en vertu de la présente politique, la Responsable peut décider de procéder à une enquête.

Dans l'éventualité où la Responsable, ou selon le cas, la Personne désignée, est visée ou impliquée d'une quelconque manière par la plainte, celle-ci doit être formulée au président ou à la présidente du Conseil d'administration.

2. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard de la personne visée en lien avec une conduite, un comportement, une situation ou un fait. En l'espèce, la personne visée peut-être un membre du personnel du CPE ou du BC, une RSGE, une assistante de la RSGE ou une autre personne reliée au service de garde éducatif.

3. OBJET D'UNE PLAINTÉ

Pour être traité, l'objet de la plainte doit être lié à l'application de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (ci-après la « LSGEE ») et de sa réglementation ou à une directive, instruction, norme ou pratique en vigueur dans les services de garde éducatifs à l'enfance.

Elle peut aussi concerner des éléments non réglementaires ayant un impact sur la santé, la sécurité et le bien-être des enfants.

4. QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ?

Une plainte peut provenir de toute personne qui constate des éléments en lien avec un membre du personnel du CPE/BC ou un service de garde éducatif en milieu familial, que cela soit un parent, une assistante ou un tiers.

Toute personne, peut déposer une plainte.

5. LES ÉTAPES D'UN TRAITEMENT DE PLAINTÉ

A- La réception de la plainte

Toute personne peut déposer une plainte envers un membre du personnel CPE/BC ou une RSGE reconnue par le BC (parent, RSGE, tiers, voisin ou autre), que ce soit en personne, par téléphone ou par courriel.

Toute plainte est traitée dans le respect de la confidentialité de l'identité de la personne plaignante. Cependant, s'il s'avère impossible de traiter la plainte sans que, en raison de la nature de l'information transmise, la personne plaignante soit identifiée, cette dernière en est informée.

Une plainte peut être déposée de façon anonyme ou non. La Responsable informe la personne plaignante de son impossibilité de faire des suivis si celle-ci désire garder l'anonymat.

Si le CPE/BC reçoit une information d'une personne plaignante, mais que cette dernière refuse finalement de déposer une plainte officielle, le CPE/BC aura tout de même l'obligation de traiter l'information qu'il a reçu et de suivre les étapes d'un traitement de plainte.

À cette étape, la personne attitrée au traitement des plaintes :

- Note les informations en lien avec les faits transmis ou communiqués par la personne plaignante.
- Transmet à la personne plaignante l'information relative à la LSGEE, à la réglementation et aux normes en vigueur afin de bien l'informer.
- Vérifie auprès de la personne plaignante si une démarche pour régler la situation a préalablement été effectuée auprès du membre du personnel ou de la RSGE. Elle peut le proposer si cela n'a pas été fait.
- Informe la personne plaignante de la procédure de traitement des plaintes.
- Avise la personne plaignante qu'il est possible qu'elle soit identifiée, malgré le fait que son identité sera gardée confidentielle.

- Dans le cas où la personne plaignante n'a pas d'objection à être identifiée, la personne attitrée au traitement des plaintes lui fera signer une autorisation de divulgation d'identité.
- Avise la personne plaignante qui désire garder l'anonymat qu'aucun résultat ou suivi ne pourra lui être communiqué.
- Recueille auprès de la personne plaignante toute l'information nécessaire pour le traitement de la plainte.
- Vérifie les attentes de la personne plaignante.

La personne qui reçoit de la personne plaignante des informations pouvant laisser entendre qu'un enfant a possiblement été victime d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave doit signaler sans délai la situation au directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) en application de *l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave*.

B- L'analyse préliminaire de la recevabilité de la plainte

Avant de débiter le processus de traitement de plainte, le CPE/BC doit se demander si cette plainte ou des éléments de celle-ci sont recevables en vertu du cadre légal et font partie des fonctions du CPE/BC.

Le CPE/BC procèdera à cette analyse dans un délai de 5 jours ouvrables.

La plainte sera déclarée irrecevable dans l'une de ces situations :

- L'objet de la plainte ne concerne pas l'application de la LSGEE, de ses règlements ou d'une norme en vigueur; la personne plaignante est alors dirigée vers l'organisme ou le ministère concerné;
- Le membre du personnel ou la RSGE n'est pas identifié par la personne plaignante ou ne peut être identifiée par le CPE/BC;
- Le délai écoulé entre l'événement signalé et le dépôt de la plainte ne permet plus d'examiner les faits;
- Les éléments de la plainte, à leur face même, sont farfelus, vexatoires ou formulés de mauvaise foi.

Le même dossier de plainte peut comprendre plusieurs éléments de plainte et la recevabilité de chacun des objets doit être examinée. Un objet irrecevable n'entraîne pas l'irrecevabilité de l'ensemble de la plainte.

Voici des exemples d'éléments de plaintes qui ne sont pas de la compétence du CPE/BC :

- Les éléments de plainte en lien avec le respect ou les conditions de l'entente de service conclue entre un parent utilisateur et le CPE ou la RSGE doivent être référés à l'Office de la protection du consommateur (OPC), à moins que cela ne concerne la collaboration.
- L'admissibilité d'un parent à la contribution réduite ou à son exemption. Un parent qui se croit lésé par la décision d'un CPE/BC à propos de son admissibilité doit s'adresser au MFA. (LSGEE, art. 87).

Si la plainte n'est pas recevable:

- S'il y a lieu, la personne plaignante est dirigée vers un l'organisme ou le ministère concerné (ex. : OPC, Revenu Québec, etc.).
- Informer la personne plaignante des raisons de la non-recevabilité de sa plainte.
- Le membre du personnel ou la RSGE ne sera pas informé, car la plainte est non recevable.
- Effectuer la fermeture de la plainte (information enregistrée au registre des plaintes du CPE ou du BC).

Si la plainte est recevable, il y a alors enclenchement du processus de traitement de plainte et analyse du niveau d'urgence de la plainte.

À cette étape, la responsable du traitement des plaintes :

- 1- Évalue la gravité et l'urgence de la plainte.
- 2- Transmet à la personne plaignante un accusé de réception précisant la procédure du traitement de plainte dans un délai de **cinq jours ouvrables**, si celle-ci a fourni son nom et ses coordonnées.

C- L'enregistrement de la plainte

Les renseignements suivants sont inscrits au dossier de la plainte qui doit être distinct du dossier du membre du personnel du CPE /BC ou de la RSGE concernée :

- Les coordonnées de la personne plaignante, sauf si la plainte est anonyme;
- Les coordonnées du membre du personnel ou de la RSGE visée;
- La date et l'heure de la réception de la plainte;
- L'objet de la plainte et la description des faits;
- Les attentes de la personne plaignante.

D- L'examen de la plainte

Le CPE/ BC procède, dans un délai de **45 jours** de calendrier de sa réception, à l'examen et à la conclusion de la plainte. Ce délai peut varier en fonction de l'objet de la plainte.

À cette étape, la responsable du traitement des plaintes :

- 1- Identifie-le ou les motifs de plainte.
- 2- Identifie les articles de la LSGEE, des règlements, des directives ou des normes mis en cause.
- 3- Consulte le dossier du membre du personnel ou de la RSGE et l'historique des plaintes déposées à son égard.
- 4- Établit une stratégie d'examen de la plainte.
 - a. Selon les circonstances, le BC :
 - i. Effectue une visite à l'improviste à la suite d'une plainte afin de vérifier l'objet et le bien-fondé de celle-ci, et avise la RSGE de la nature de la plainte. Lors de cette visite, la Responsable se concentre sur les éléments à vérifier dans le cadre de la plainte;
 - OU
 - ii. Informe le membre du personnel ou la RSGE de la réception d'une plainte et prévoit une rencontre afin d'obtenir sa version des faits;
 - OU
 - iii. Vérifie les allégations de la personne plaignante.
- 5- Rassemble les documents, les témoignages et éléments de preuve à l'appui des faits allégués par la personne plaignante, les valide ou les corrobore auprès des sources susceptibles de les confirmer;
- 6- Procède à l'analyse de toutes les informations recueillies, notamment les témoignages, les documents et les éléments de preuve ainsi que la version des faits donnée par le membre du personnel ou la RSGE;
- 7- Note les dates, les actions et les propos recueillis;
- 8- Détermine s'il y a un manquement à la Loi ou à ses règlements et en informe le prestataire de services ou le CPE/ BC;
- 9- Détermine si des mesures correctives doivent être apportées pour régler la plainte;
- 10- Complète les documents de plainte ainsi que le rapport de plainte.

E- La conclusion de la plainte

À la suite de l'examen de la plainte, la responsable détermine si la plainte est fondée, non fondée ou partiellement fondée.

Plainte non fondée

- La plainte est considérée non fondée lorsque les éléments n'ont pas été constatés ou démontrés.
- Le membre du personnel ou La RSGE et la personne plaignante en sont informées.
- Le rapport d'examen de la plainte est terminé.
- Le dossier est fermé.

Plainte fondée

- La plainte est considérée fondée lorsque les éléments portés à l'attention de la responsable ont été constatés ou démontrés.
- Le rapport d'examen de la plainte est terminé;
- Le BC détermine les mesures, s'il y a lieu :
 - Un ou des avis de contraventions indiquant les éléments qui ne sont pas conformes à la LSGEE et aux règlements, les mesures à prendre pour corriger la ou les situations et le délai à respecter sont transmis à la RSGE.
 - Un ou des avis disciplinaires indiquant les éléments qui ne sont pas conforme à la LSGEE et aux règlements, les mesures à prendre pour corriger la ou les situations et le délai à respecter sont transmis au membre du personnel.

OU

- Le dossier est transmis au conseil d'administration pour déterminer de la mesure appropriée et, le cas échéant, déterminer si un avis d'intention de suspension ou révocation est envoyé à la RSGE.
- Le conseil d'administration est informé du dossier disciplinaire du membre du personnel.

Plainte partiellement fondée

- La plainte est partiellement fondée lorsque certains éléments de la plainte ont été constatés ou démontrés et d'autres non;
- Le membre du personnel ou la RSGE sont informés des éléments de plainte fondées et non fondés;
- La personne plaignante est informée que sa plainte est partiellement fondée sans que le CPE/BC ne précise la nature des mesures imposées au membre du personnel ou à la RSGE;

- Le rapport d'examen de la plainte est terminé;
- Le CPE/BC détermine les mesures, s'il y a lieu :
 - Un ou des avis de contravention indiquant les éléments qui ne sont pas conformes à la LSGEE et aux règlements, les mesures à apporter et le délai à respecter sont transmis à la RSGE
 - Un ou des avis disciplinaires indiquant les éléments qui ne sont pas conforme à la LSGEE et aux règlements, les mesures à prendre pour corriger la ou les situations et le délai à respecter sont transmis au membre du personnel.

OU

- Le dossier est transmis au conseil d'administration pour déterminer de la mesure appropriée et, le cas échéant, déterminer si un avis d'intention de suspension ou révocation est envoyé à la RSGE.
- Le conseil d'administration est informé du dossier disciplinaire du membre du personnel.

À cette étape, la responsable du traitement des plaintes, après analyse du traitement de la plainte :

- 1- Complète les documents de plainte et rédige les conclusions.
- 2- Transmet les conclusions au membre du personnel ou à la RSGE ainsi que les mesures correctives qui seront prises.
- 3- Informe le membre du personnel ou la RSGE du type de suivi qui sera effectué et de la durée de celui-ci.
- 4- Rend disponible, sur demande de la RSGE, un soutien pédagogique et technique.
- 5- S'assure de l'application des mesures correctives requises et effectue les visites de suivi, s'il y a lieu.
- 6- Transmet l'information à la personne plaignante que l'analyse de la plainte est complétée.

F- Suivi des mesures

Dans tous les cas où des manquements sont constatés, selon la nature et la gravité de ces manquements, le CPE/ BC s'assure de la mise en œuvre des mesures correctives par le membre du personnel ou la RSGE.

Le BC peut demander des pièces justificatives (courriel, photos, vidéos) attestant que les correctifs ont été apportés. Il peut aussi effectuer une visite de suivi dans le service de garde éducatif en milieu familial. En fonction de la nature de la contravention et en vertu du pouvoir discrétionnaire du BC, la visite de suivi peut se faire à l'improviste, comme le

prévoit le RSGEE. La visite doit permettre de vérifier que la RSGE a remédié aux contraventions signalées.

À cette étape, la responsable du traitement des plaintes :

- *Rend disponible, sur demande de la RSGE, un soutien pédagogique et technique;*
- *Voit à l'application des mesures correctives requises et effectue les visites des suivis, s'il y a lieu.*

G- Fermeture de la plainte

Le dossier de plainte demeure ouvert jusqu'à ce que le CPE/BC constate que les mesures correctives ont été apportées et que la situation est conforme à la LSGEE et ses règlements.

Ensuite, le dossier est fermé.

Le membre du personnel ou la RSGE en est alors avisé par écrit.

La personne plaignante est avisée des conclusions sommaires du traitement de plainte notamment si sa plainte est considérée fondée, non fondée ou partiellement fondée.

Le cas échéant, la personne plaignante n'est pas informée des mesures prises.

À cette étape, la responsable du traitement des plaintes :

- Transmet une lettre de fermeture au membre du personnel ou à la RSGE et à la personne plaignante;
- Rend compte ponctuellement au conseil d'administration des conclusions à la suite du traitement des plaintes.

H- Registre des plaintes et conservation des documents

Le CPE/BC s'assure de consigner la plainte à son registre des plaintes.

L'ensemble des documents recueillis par le CPE/BC et produits par celui-ci dans le cadre du traitement de plainte sont conservés dans un dossier de plainte qui est distinct du dossier du membre du personnel ou de la RSGE.

Dossier de plainte

Les documents sont conservés dans le dossier de plaintes sont notamment :

- Les documents remis par la personne plaignante;
- Le rapport d'examen de la plainte;
- La correspondance entre la personne plaignante et toute personne ayant participé à l'examen de la plainte;
- La correspondance entre le membre du personnel ou la RSGE et toute personne ayant participé à l'examen de la plainte;
- Les documents recueillis lors de l'examen de la plainte;
- Les notes évolutives.

Le dossier de plainte est confidentiel.

En vertu de l'article 48, paragraphe 4 du RSGEE, le CPE/BC doit conserver un registre des plaintes reçues concernant les membres du personnel et les RSGE ainsi que les documents relatifs au suivi de ces plaintes, particulièrement tout document relatif à la plaignante ou au plaignant.

Le dossier de plainte n'appartient pas au membre du personnel ou à la RSGE.

Dossier de la RSGE

Le BC doit conserver au dossier de la RSGE les rapports de visites, les rapports de suivi et les avis de contravention relatifs à la plainte. Il doit détruire ces documents six ans après la fin de leur traitement.

Dans le cas où la RSGE changerait de territoire, tous les rapports relatifs aux visites et aux suivis d'une plainte devraient être transmis au nouveau bureau coordonnateur dont elle relèverait.

À cette étape, la responsable du traitement des plaintes :

Consigne l'information au Registre des plaintes;

Le BC conserve en tout temps le dossier de plainte constitué en vertu de l'article 48, paragraphe 4 du RSGEE;

Le BC doit conserver au dossier de la RSGE les rapports de visites, les rapports de suivi et les avis de contravention relatifs à la plainte.

Il doit cependant les détruire six ans après la fin de leur traitement.

I- Insatisfaction en lien avec le traitement de la plainte

La personne plaignante qui est insatisfaite du traitement de sa plainte par la responsable peut déposer, dans un délai de 30 jours à la suite de la réception des conclusions de l'examen de celle-ci, une plainte au conseil d'administration du CPE/ BC en exposant ses motifs.

Cette dernière peut toutefois être invitée à discuter directement avec la responsable de son insatisfaction pour obtenir des informations sur le processus de traitement de plainte effectué.

Le conseil d'administration déterminera du bien-fondé de la plainte selon les motifs invoqués, dans un délai raisonnable. Il analysera notamment si la personne responsable a respecté les procédures établies et procédé à une analyse diligente et impartiale.

Le cas échéant, le conseil d'administration prendra les mesures appropriées.

La personne plaignante peut également déposer une plainte au ministère de la Famille.

Dans ce dernier cas, le motif de la plainte devra porter exclusivement sur la procédure de traitement de plainte du CPE/BC.

ÉTAPES ET DÉLAI DU TRAITEMENT USUELS DES PLAINTES

À titre indicatif, voici les étapes et les délais de traitement des plaintes. Ces délais ne sont pas de rigueur et le fait de ne pas les respecter n'invalide en aucun temps le processus.

	A	Réception de la plainte
5 jours	B	Analyse de la recevabilité de la plainte
	C	Enregistrement de la plainte
	D	Examen de la plainte
45 jours	E	Conclusion de la plainte
	F	Suivi des mesures
	G	Fermeture de la plainte
	H	Registre et conservation de la plainte
30 jours	Délai raisonnable	I
		Insatisfaction en lien avec le traitement de la plainte