

## **GESTION DES PLAINTES**

Procédure pour problématique ou inquiétude :

- Si vous vivez une problématique ou vous avez une inquiétude concernant un membre du personnel ou de la direction du CPE, vous devez d'abord et avant tout vous adresser à celle-ci;
- Toutes problématiques ou inquiétudes peuvent se faire verbalement avec le membre de l'équipe.
- Si le problème persiste ou s'aggrave une plainte doit être formulée officiellement par écrit avec les détails.
  - Un délai de 1 mois suivant les évènements ou situations.
- Lorsque votre plainte est liée à la santé, la sécurité et le bien-être des enfants, nous sommes dans l'obligation de l'adresser à la personne concernée et mettre en place les procédures qui s'appliquent selon la nature de la plainte..

Procédure d'une plainte :

- Vous devez vous adresser à la direction, en ce qui a trait au membre du personnel.
- Vous devez vous adresser par écrit au Conseil d'Administration, en ce qui a trait à la direction.
- La plainte écrite doit être remis à la direction dans une enveloppe cachetée avec l'inscription : Plainte au Conseil d'administration.
- Toute plainte portera la signature de la personne plaignante.
- La personne concernée par l'avis de plainte, sera informée et aura droit de réplique.
- Toute plainte sera analysée par la direction et/ou le conseil d'administration.
- Une rencontre de médiation pourrait être offerte selon la nature de la plainte entre les parties.
- Toute personne peut porter plainte au MFA(Ministère de la Famille) lorsqu'elle a raison de croire que le titulaire du permis du CPE (Conseil d'administration) manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou par un de ses règlements.