

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES, SIGNALEMENTS, CONSTATS ET DEMANDES D'INFORMATION

Adopté par le conseil d'administration le : 25 aout 2026

Table des matières

1. CONTEXTE LÉGISLATIF — POURQUOI CETTE POLITIQUE? 3
2. OBJET DE LA POLITIQUE 5
3. CHAMP D'APPLICATION 6
4. FONDEMENTS LÉGAUX ET RÉGLEMENTAIRES 6
5. VALEURS ORGANISATIONNELLES 7
6. PRINCIPES DIRECTEURS 8
7. DÉFINITIONS 9
8. DISTINCTION ENTRE PLAINTE, SIGNALEMENT ET CONSTAT 10
8.1 Tableau comparatif 10
8.2 La règle fondamentale pour le personnel 11
9. OBJETS D'UNE PLAINTE, D'UN SIGNALEMENT, D'UN CONSTAT OU D'UNE DEMANDE D'INFORMATION 12
10. MOTIFS DE REJET 13
10.1 Rejet d'une plainte 13
10.2 Rejet d'un signalement 13
10.3 Rejet d'un constat 14
11. RÔLES ET RESPONSABILITÉS 14
12. DROITS DE RECOURS DU PLAIGNANT 15
12.1 Demande de révision du plaignant 15
12.2 Recours externes 15
13. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS 16
14. DÉSIGNATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES 16
15. RÉVISION DE LA POLITIQUE 16
16. AVIS D'UTILISATION 17
17. RÉFÉRENCES 18

1. CONTEXTE LÉGISLATIF — POURQUOI CETTE POLITIQUE?

La présente politique a été élaborée et renforcée en réponse aux nouvelles obligations législatives issues de la Loi sur l'amélioration de la protection des enfants dans les services de garde éducatifs (projet de loi n° 46, 2024, chapitre 6 — ci-après désignée *« Loi 6 »),* sanctionnée le 27 mars 2024.

Cette loi modifie de manière significative la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (LSGEE) en renforçant la protection des enfants, en durcissant les sanctions applicables et en introduisant de nouvelles obligations pour les prestataires de services.

Parmi les dispositions ayant guidé l'élaboration de la présente politique, figurent notamment :

DISPOSITIONS LÉGISLATIVES PERTINENTES

Références légales	Définitions
LSGÉE Art. 5.2	Le prestataire de services de garde éducatifs doit assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants à qui il fournit des services de garde. Il ne peut, notamment, appliquer des mesures dégradantes ou abusives, faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi. Il ne peut également tolérer des personnes à son emploi de tels comportements.
LSGÉE Art. 5.3	Le membre du personnel d'un prestataire de services de garde éducatifs ne peut compromettre, notamment par acte ou omission, la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants à qui des services de garde sont fournis. Il ne peut, notamment, appliquer des mesures dégradantes ou abusives, faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi.
LSGÉE Art. 81.2.36	Un titulaire de permis doit suspendre immédiatement tout membre de son personnel dans les cas suivants: 1° lorsque le titulaire est informé que le membre de son personnel est mis en cause par un signalement retenu pour évaluation par le directeur de la protection de la jeunesse de même que lorsqu'une telle personne est mise en cause par un signalement donnant lieu à la divulgation de renseignements confidentiels par le directeur de la protection de la jeunesse au directeur des poursuites criminelles et pénales ou à un corps de police prévue à l'article 72.7 de la Loi sur la protection de la jeunesse (chapitre P-34.1); 2° lorsque ce membre du personnel fait l'objet d'une enquête menée par le ministre à la connaissance du titulaire de permis en raison de faits qui lui sont reprochés et qui sont d'une nature telle que leur continuation ou leur répétition risquerait de compromettre gravement la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants à qui il fournit des services de garde éducatifs;

	3° lorsque ce membre du personnel fait l'objet d'une plainte adressée au titulaire de permis, que ce dernier estime recevable, relative à des faits qui lui sont reprochés et qui sont d'une nature telle que leur continuation ou leur répétition risquerait de compromettre gravement la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants à qui il fournit des services de garde éducatifs. Le titulaire de permis doit aviser la personne par écrit et sans délai de sa suspension et des motifs de celle-ci et lui donner l'occasion de présenter ses observations et de produire tout document dès que possible, mais dans tous les cas dans un délai qui ne peut excéder 10 jours. La suspension dure jusqu'à la décision finale du titulaire de permis sur la situation reprochée.
LSGÉE Art. 101.35	Il est interdit d'exercer des représailles contre une personne pour le motif qu'elle a de bonne foi adressé une plainte au ministre ou à un bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial et lui a communiqué des renseignements susceptibles de démontrer qu'une contravention à la présente loi a été commise ou est sur le point de l'être ou qu'elle a collaboré à une inspection ou à une enquête menée par le ministre. Il est également interdit de menacer une personne de représailles pour qu'elle s'abstienne d'adresser une plainte au ministre ou à un bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial et de lui communiquer des renseignements susceptibles de démontrer qu'une contravention à la présente loi a été commise ou est sur le point de l'être ou de collaborer à une inspection ou à une enquête menée par le ministre.
LSGÉE Art. 101.36	Sont présumés être des représailles au sens de l'article 101.35: 1° la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne visée à cet article ainsi que toute autre mesure disciplinaire ou mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail; 2° dans le cas où la personne visée à cet article est le parent d'un enfant à qui des services de garde sont fournis par un prestataire de services de garde éducatifs, le fait de priver cette personne ou son enfant de droits, de lui appliquer un traitement différent ou de procéder à la suspension ou à l'expulsion de l'enfant de cette personne.
LSGÉE Art. 101.37	Toute personne qui croit avoir été victime de représailles visées à l'article 101.35 peut porter plainte auprès du ministre pour que celui-ci examine si cette plainte est fondée et prenne, le cas échéant, toute mesure prévue par la présente loi qu'il estime appropriée à l'égard du prestataire de services de garde éducatifs ou du bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial concerné par les représailles. Toutefois, lorsque les représailles dont une personne se croit victime constituent une pratique interdite au sens du paragraphe 21° du premier alinéa de l'article 122 de la Loi sur les normes du travail (chapitre N-1.1), le ministre dirige cette personne vers la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et met fin à l'examen de la plainte.

RSGEE Art. 10, par. 16°	Obligation pour le demandeur d'un permis de fournir : *« La procédure de traitement des plaintes qui sera appliquée ».*
RSGÉE Art. 18.1	Le titulaire d'un permis est tenu de respecter la politique d'expulsion des enfants reçus ainsi que la procédure de traitement des plaintes fournies au ministre. Malgré les dispositions de l'article 14, toute modification aux éléments décrits au premier alinéa doit être transmise au ministre dans les 30 jours suivant son adoption.

Note importante

Les références aux articles ci-dessus sont indiquées à titre indicatif et correspondent aux dispositions telles que connues au moment de la rédaction de la présente politique. Le CPE doit s'assurer de consulter la version en vigueur de la LSGEE et de ses règlements pour vérifier l'exactitude des numéros d'articles, ceux-ci pouvant avoir été modifiés par des lois subséquentes.

2. OBJET DE LA POLITIQUE

La présente politique établit le cadre général par lequel le CPE s'engage à recevoir, traiter et répondre à toute plainte, tout signalement, tout constat ou demande d'information en lien avec les services éducatifs à l'enfance qu'il offre.

Elle vise à :

- ✓ Assurer la protection, la sécurité et le bien-être des enfants;
- ✓ Garantir aux parents l'accès à un mécanisme de recours équitable et transparent;
- ✓ Créer un environnement où le personnel peut signaler ou constater une situation problématique sans crainte de représailles;
- ✓ Utiliser chaque situation comme levier d'amélioration continue de la qualité des services.

Document connexe

Cette politique est accompagnée de la « *procédure interne de traitement des plaintes, signalements, constats et demande d'informations*», laquelle précise les modalités d'application et de suivi des plaintes.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel (permanent, temporaire, à temps partiel et stagiaire), à la direction générale, aux membres du conseil d'administration, ainsi qu'à toute personne en lien avec les services offerts par le CPE, dans toutes ses installations, et au bureau coordonnateur, s'il y a lieu.

4. FONDEMENTS LÉGAUX ET RÉGLEMENTAIRES

Texte législatif ou réglementaire	Pertinence
Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance **(LSGÉE)**	Établis les obligations du CPE envers les enfants et les parents, les normes de qualité des services ainsi que les mécanismes de gouvernance et de reddition de comptes.
Règlement sur les centres de la petite enfance **(RSGÉE)**	Précise les exigences opérationnelles et les normes minimales applicables aux centres de la petite enfance.
Loi sur la protection de la jeunesse **(LPJ), art. 39**	Impose à toute personne l'obligation de signaler sans délai au Directeur de la protection de la jeunesse toute situation : • D'abus physique ou sexuel • Ainsi que toute situation susceptible de compromettre la sécurité ou le développement d'un enfant.
Loi modernisant des dispositions relatives à la protection des renseignements personnels **(Loi 25 du Québec)**	Encadre la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la protection des renseignements personnels dans le cadre du traitement des plaintes.
Charte des droits et libertés de la personne **(Québec)**	Garantis le droit à l'égalité, à la dignité, au respect de la vie privée et à la protection contre toute forme de discrimination.
Directives du ministère de la Famille **(MFA)**	Orientent les pratiques de gestion, les services éducatifs et le traitement des plaintes dans les services de garde éducatifs à l'enfance.
Loi sur la protection du consommateur	Encadre les relations contractuelles entre le CPE et les parents utilisateurs des services, notamment en matière d'information, de transparence, de respect des engagements contractuels et de recours en cas de différend relatif aux services offerts.

5. VALEURS ORGANISATIONNELLES

Le traitement de toute plainte, signalement, constat ou demande d'information est ancré dans les valeurs fondamentales du CPE.

Ces valeurs se traduisent concrètement dans chaque décision et chaque interaction.

Valeur	Ce qu'elle signifie en contexte
Bienveillance	Chaque situation est abordée avec écoute, ouverture et empathie. Nul ne doit se sentir jugé pour avoir exprimé une préoccupation ou formulé une plainte.
Intégrité	Les faits sont examinés avec rigueur, impartialité et honnêteté. Les décisions sont prises sans favoritisme et les erreurs, lorsqu'elles sont constatées, sont reconnues et corrigées.
Respect de la personne	La dignité, les droits et la réputation de chaque personne concernée — enfant, parent, membre du personnel ou tiers — sont préservés tout au long du processus.
Transparence	Les personnes concernées sont informées du traitement de leur dossier, des décisions prises et des motifs qui les justifient, dans le respect des règles de confidentialité.
Engagement envers la qualité	Chaque plainte ou signalement constitue une occasion d'améliorer les pratiques, les services et la qualité de l'expérience offerte aux enfants et à leur famille.
Intérêt supérieur de l'enfant	La sécurité, la santé, le bien-être et le développement harmonieux de l'enfant demeurent la considération primordiale dans toute décision ou intervention.

6. PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes suivants guident l'application de la présente politique et s'appliquent à toutes les étapes du traitement, par toutes les personnes impliquées.

1 **Accessibilité**
Toute personne concernée doit pouvoir déposer une plainte, effectuer un signalement, consigner un constat facilement ou présenter une demande d'information sans obstacle administratif inutile et sans crainte de représailles.

2 **Occasion d'amélioration continue**
Une plainte, un signalement, un constat ou une demande d'information n'est pas perçu comme une menace, mais comme un levier précieux pour identifier des lacunes et améliorer la qualité des services.

3 **Équité et impartialité**
Chaque situation est examinée objectivement. Toutes les parties peuvent faire valoir leur point de vue. La personne visée bénéficie d'une présomption d'innocence jusqu'à ce que les faits soient établis.

4 **Confidentialité et discrétion**
Toutes les informations recueillies sont strictement confidentielles. L'identité des personnes impliquées est protégée et les renseignements ne sont divulgués qu'aux personnes autorisées.

5 **Célérité et rigueur**
Toute situation est prise en charge sans délai inutile. Les délais prévus à la procédure sont respectés et tout dépassement est justifié et communiqué aux parties.

6 **Absence de représailles**
Aucunes représailles ne peuvent être exercées à l'endroit d'une personne ayant déposé ou l'intention de déposer une plainte, un signalement ou un constat

7 **Intérêt supérieur de l'enfant**
Dans toute décision prise en vertu de la présente politique, la sécurité, le bien-être et le développement de l'enfant constituent la priorité.

7. DÉFINITIONS

Terme	Définition
Plainte	Démarche formelle effectuée par un parent ou tuteur légal d'un enfant inscrit, exprimant une insatisfaction verbale ou écrite relative aux services de garde éducatifs que ce dernier a reçus ou reçoit.
Signalement	Information verbale ou écrite transmise au CPE par toute personne — interne ou externe — portant sur une situation dont elle a eu connaissance SANS l'avoir observée directement elle-même.
Constat	Observation directe, effectuée par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions, d'une situation, d'un comportement, d'un fait ou d'un manquement concernant le CPE ou un organisme compétent (ex. : DPJ, santé publique), pouvant affecter la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant.
Demande d'information	Démarche effectuée afin d'obtenir une information ou une clarification concernant la qualité des services de garde éducatifs offerts par le CPE.
Personne plaignante	Le parent ou tuteur légal qui formule une plainte concernant une situation, un comportement ou un manquement visé par la présente politique.
Signalant	Toute personne, interne ou externe, qui porte à l'attention du CPE une situation préoccupante, sans nécessairement déposer une plainte formelle.
Auteur du constat	Membre du personnel ou de la direction ayant observé directement une situation, un fait ou un manquement dans l'exercice de ses fonctions et l'ayant documenté de façon factuelle.
DPJ	Directeur de la protection de la jeunesse, autorité compétente responsable de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ).
MFA	Ministère de la Famille, autorité gouvernementale responsable de l'application des lois et règlements encadrant les services de garde éducatifs à l'enfance au Québec.

8. DISTINCTION ENTRE PLAINTE, SIGNALEMENT ET CONSTAT

8.1 Tableau comparatif

Dimension	Plainte	Signalement	Constat	Demande d'information
Qui?	Parent ou tuteur légal d'un enfant inscrit	Toute personne (Citoyen, employé, professionnel, bénévole, etc.)	Membre du personnel ou de la direction du CPE	Toute personne
Motif(s)	Insatisfaction vécue relativement aux services reçus	Information ou préoccupation portée à l'attention du CPE	Observation directe effectuée dans l'exercice des fonctions	Questionnement sur la législation, les politiques, les procédures ou une situation vécue
Fondement	Droit de l'usager et relation avec le CPE	Préoccupation d'intérêt général visant la protection, la sécurité ou le bien-être d'un enfant	Responsabilité professionnelle, devoir d'intervention et d'éthique	Besoin d'information, de clarification ou d'orientation
Lien avec le CPE	Concerne les services offerts par le CPE	Peut concerner le CPE ou une situation externe affectant un enfant	Concerne le CPE ou un organisme compétent (ex. : DPJ, santé publique)	Concerne le fonctionnement, les politiques ou les pratiques du CPE
Accusé de réception	Accusé de réception transmis dans un délai approximatif de cinq (5) jours ouvrables si retenus.	Aucune obligation d'accusé de réception ni de retour sur conclusions, sauf si requis	Aucune obligation d'accusé de réception ni de retour sur conclusions, sauf si requis	Non requis
Traitement requis	**Analyse formelle** réponse dans les délais prévus 45 jours **Mesure(s) disciplinaire(s)** Délai de 30 jours	Selon la gravité et la nécessité d'intervenir, peut faire l'objet d'un suivi et de mesures appropriées	Selon la gravité et la nécessité d'intervenir, peut faire l'objet d'un suivi et de mesures appropriées	Réponse (direction, éducatrice concernée) ou diriger vers procédure de traitement des plaintes
Anonymat	Non (identification requise)	Oui, selon le contexte	Non (employé identifié)	Oui, selon le contexte
Escalade possible	MFA, médiation ou recours légaux	DPJ ou autres autorités compétentes.	DPJ si la sécurité, le développement de l'enfant est compromis, traitement interne selon la situation.	Peut mener à une plainte, un signalement ou un constat

Obligation liée à la LPJ	Le personnel est tenu de respecter l'obligation de signalement prévue à *l'article 39 de la LPJ* lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis.	
Conservation au dossier	Dossier conservé pendant 6 ans après sa fermeture.	Fiche d'information conservée au dossier, lorsqu'applicable

8.2 La règle fondamentale pour le personnel

Question à se poser : « Ai-je observé la situation moi-même? »
OUI → J'ai observé directement la situation → **CONSTAT**
NON → L'information m'a été rapportée par une autre personne → **SIGNALEMENT**
***À retenir** : une même situation peut constituer un constat pour la personne qui l'a observée directement et un signalement pour la personne qui en reçoit l'information.*

9. OBJETS D'UNE PLAINTE, D'UN SIGNALEMENT, D'UN CONSTAT OU D'UNE DEMANDE D'INFORMATION

Une plainte, un signalement, un constat est recevable lorsqu'elle porte sur un aspect relevant des services offerts par le CPE et qu'elle est liée à l'application de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGÉE), de ses règlements, des directives du ministère de la Famille (MFA) ou des politiques, procédures et pratiques internes du CPE.

Les demandes d'information peuvent porter sur les mêmes sujets lorsqu'une personne souhaite obtenir une clarification ou des renseignements.

Le tableau suivant présente, à titre indicatif, et non limitatif, les principaux objets pouvant faire l'objet d'une plainte ainsi que des exemples de situations associées.

Sujet	Exemples
Santé, sécurité ou bien-être des enfants	Manque de surveillance, environnement dangereux, mauvais entretien des modules de jeux, non-respect des règles de santé ou de sécurité.
Activités éducatives et pratiques d'intervention	Parent insatisfait des activités éducatives offertes, approche éducative inadéquate, non-application du programme éducatif, interventions inappropriées.
Accueil, communication et collaboration	Parent ne se sentant pas respecté par une éducatrice, accueil inadéquat le matin, manque d'information, attitude irrespectueuse, absence de suivi.
Comportement et éthique du personnel	Paroles ou gestes blessants, attitude discriminatoire, non-respect du code d'éthique ou de la dignité des personnes.
Accessibilité des services	Refus injustifié d'accès aux services, discrimination, non-respect des modalités d'admission ou de fréquentation.
Application des lois, règlements et politiques	Non-respect de la LSGEE, des directives du MFA, des politiques internes ou des procédures du CPE.
Situation relevant d'un organisme compétent	Situation pouvant nécessiter un signalement à la DPJ, enjeu lié à la santé publique ou autre situation pouvant affecter la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant.

10. MOTIFS DE REJET

10.1 Rejet d'une plainte

Motif	Explication
Plainte anonyme	L'identification de la personne plaignante est requise pour permettre le traitement formel de la plainte.
Personne plaignante sans qualité	La personne n'est pas le parent ou le tuteur légal de l'enfant concerné, ou l'enfant ne fréquente plus le CPE.
Hors compétence	La situation dénoncée ne relève pas des responsabilités du CPE. Toutefois, un dossier doit être ouvert si la situation peut affecter la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant.
Plainte manifestement non fondée	Les faits allégués sont clairement contredits par les informations ou éléments disponibles.
Plainte déjà traitée	La situation a déjà fait l'objet d'une analyse ou d'une décision finale, sans nouvel élément pertinent.
Délai écoulé	La plainte est déposée dans un délai déraisonnable compte tenu des circonstances.
Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	Plainte jugée futile, abusive, formulée dans l'intention de nuire, de harceler ou contenant des propos blessants, injurieux ou irrespectueux.

10.2 Rejet d'un signalement

Motif	Explication
Sujet non recevable	Le signalement ne concerne pas la qualité des services, les politiques du CPE ou les obligations prévues par la législation applicable.
Hors compétence	La situation signalée ne relève pas des responsabilités du CPE.
Information insuffisante	Les informations reçues ne permettent pas d'évaluer la situation ou d'intervenir.
Signalement frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	Signalement jugé abusif, malveillant, fait dans l'intention de nuire ou contenant des propos blessants ou injurieux.

10.3 Rejet d'un constat

Motif de rejet d'un constat	Explication
Absence de nécessité d'intervenir	La situation observée ne nécessite pas d'intervention ou de suivi particulier.
Traitement administratif ou disciplinaire applicable	La situation relève plutôt de la gestion des ressources humaines ou des relations de travail.
Hors compétence	La situation observée ne relève pas des responsabilités du CPE et ne compromet pas la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant.
Information insuffisante ou non vérifiable	Les éléments observés ne permettent pas de confirmer la situation ou de justifier une intervention.
Constat frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	Constat utilisé de façon abusive, malveillante ou dans l'intention de nuire.

11. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Responsable	Rôles	Fonctions
Conseil d'administration	Autorité ultime en matière de traitement des plaintes	Adopte et révise la politique et la procédure de traitement des plaintes, désigne le comité de révision, traite les plaintes visant la DG et assure la supervision du traitement des plaintes.
Direction générale	Assure l'application et la gestion du processus et en assume l'imputabilité.	Assure la diffusion, l'application, le suivi et le respect de la politique et de la procédure de traitement des plaintes. Désigne la personne responsable de l'examen des plaintes et son substitut, veille à la collaboration et à la confidentialité du personnel, traite les plaintes visant la personne responsable de l'examen des plaintes, assure le suivi des conclusions et des mesures mises en place, puis rend compte périodiquement au CA du traitement des plaintes.
Personne responsable de l'examen des plaintes ***(DG ou personne désignée)***	Analyse et traite les plaintes avec impartialité	Reçois les demandes d'information et les plaintes, informe les personnes concernées de la procédure applicable, ouvre et documente les dossiers, détermine la recevabilité des motifs, transmets les accusés de réception, analyse les informations recueillies avec impartialité, rédige les conclusions, assure la fermeture des dossiers et tient à jour le registre des plaintes.

Personne désignée	Assure un mandat ou un suivi spécifique	Interviens dans un dossier à la demande de la DG, sans conflit d'intérêts.
Tout le personnel	Collabore au traitement des situations	Transmets toute plainte, tout signalement ou constat documente les situations observées et respecte la confidentialité.
Comité de révision (3 membres CA)	Révise les conclusions d'une plainte	Reçois les demandes de révision, analyse le dossier de plainte et vérifie que le traitement a été effectué conformément à la politique, avec rigueur, diligence et impartialité. Peut confirmer les conclusions, demander un complément d'examen ou recommander toute mesure appropriée.

12. DROITS DE RECOURS DU PLAIGNANT

12.1 Demande de révision du plaignant

Toute demande de révision doit être adressée par écrit au président du comité de révision dans un délai de trente (30) jours suivant la réception des conclusions de l'examen de la plainte. La demande doit porter exclusivement sur les conclusions de l'examen de la plainte. (*Les coordonnées du président du comité de révision sont disponibles auprès de la direction générale ou sur demande.)*

Un accusé de réception est transmis au demandeur dans un délai approximatif de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Le comité de révision prend connaissance de l'ensemble du dossier de plainte et peut recevoir les observations des parties concernées avant de rendre sa décision.

Le comité de révision transmet sa décision écrite dans un délai maximal de soixante (60) jours suivant la réception de la demande de révision.

Le comité de révision peut exceptionnellement recevoir une demande hors délai s'il estime que la personne était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

12.2 Recours externes

Après épuisement des recours internes, la personne plaignante peut s'adresser au ministère de la Famille (MFA), à un médiateur ou à tout autre recours légal disponible.

13. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS

- Toutes les informations relatives aux plaintes, signalements et constats et demandes d'informations sont traitées de façon strictement confidentielle.

- L'accès aux dossiers est limité aux seules personnes autorisées dans le cadre de leurs fonctions.

- L'identité de la personne plaignante, du signalant ou de l'auteur du constat ne peut être divulguée sans motif légitime, sauf lorsque requis par la loi ou par une autorité compétente.

- Les renseignements personnels sont protégés conformément aux lois applicables, incluant la Loi 25.

- Si l'insatisfaction demeure après l'épuisement des recours internes, la personne plaignante peut déposer une plainte auprès du ministère de la Famille (MFA), recourir à la médiation ou exercer tout autre recours légal applicable.

  Les modalités pour formuler une plainte ou transmettre un commentaire au ministère de la Famille sont disponibles sur le site Web du gouvernement du Québec à l'adresse suivante : https://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-organismes/famille/plaintes-recours/plaintes-commentaires

14. DÉSIGNATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

La direction générale procède à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes, et ce, conformément aux orientations adoptées par les membres du conseil d'administration.

Les coordonnées de cette personne sont accessibles au personnel et aux parents sur demande ou par les moyens de communication habituels du CPE.

En l'absence d'une désignation formelle, la direction générale assume elle-même cette responsabilité.

15. RÉVISION DE LA POLITIQUE

La présente politique et la procédure interne qui en découle sont diffusées auprès du personnel et des parents utilisateurs du CPE et demeurent accessibles par les moyens de diffusion utilisés par le milieu.

Toute version révisée par le conseil d'administration est mise à jour et communiquée dans un délai maximal de trente (30) jours suivant son adoption.

16. AVIS D'UTILISATION

La présente politique ainsi que la procédure qui l'accompagne ont été développées par la Corporation des centres de la petite enfance de l'Outaouais (CCPEO).

Ces documents sont mis à la disposition des organisations autorisées par la CCPEO pour leurs besoins administratifs et organisationnels. Toute reproduction, diffusion, adaptation, modification, publication ou utilisation, en tout ou en partie, sans l'autorisation préalable de la CCPEO, est interdite.

Le CPE reconnaît la contribution de la CCPEO à l'élaboration du présent document et s'engage à en respecter les conditions d'utilisation.

17. RÉFÉRENCES

Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, c. C-12.

Conseil québécois des services éducatifs à la petite enfance. (2025). *Guide portant sur le traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation*. CQSEPE.

Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels, L.Q. 2021, c. 25.

Loi sur la protection de la jeunesse, RLRQ, c. P-34.1.

Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c. P-40.1.

Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, RLRQ, c. S-4.1.1.

Loi visant à améliorer la protection des enfants dans les services de garde éducatifs, L.Q. 2024, c. 6.

Ministère de la Famille. (s. d.). *Directives et orientations relatives aux services de garde éducatifs à l'enfance*. Gouvernement du Québec.

Ministère de la Famille. (s. d.). *Plaintes et recours concernant les services de garde éducatifs à l'enfance*. Gouvernement du Québec.

Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, RLRQ, c. S-4.1.1, r. 2.