

# Organigramme du traitement des plaintes

**SITUATION : PLAINTE NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU CPE**

**PLAINTÉ CONCERNANT LE TITULAIRE D'UN PERMIS (CPE).**

INFORMER LE PLAIGNANT QU'IL PEUT S'ADRESSER AU MINISTÈRE SI INSATISFACTION.

FERMETURE DU DOSSIER.

**SITUATION : PLAINTÉ CONCERNANT LE PERSONNEL DU CPE**

TRANSMETTRE LA PLAINTÉ À LA DIRECTRICE GÉNÉRALE, PAR ÉCRIT  
SI LA PLAINTÉ CONCERNE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE, LA REMETTRE AU PRÉSIDENT DU CA.

OUVERTURE D'UN DOSSIER DE PLAINTÉ & DÉTERMINER LA NATURE DE LA PLAINTÉ (Possibilité 1 ou 2) :

**1**

PORTE SUR UN ABUS, UN MAUVAIS TRAITEMENT OU UNE AGRESSION ENVERS UN ENFANT:

1- RÉFÉRER LA PLAINTÉ À LA DPJ;  
2. SI LA PLAINTÉ EST RETENUE, INFORMATION VERBALE OU PAR ÉCRIT DE LA DPJ;  
3. FAIRE UN RAPPORT AU CA QUI DÉCIDE DES AVIS ET DES MESURES À PRENDRE

**OU**

**2**

PEUT CONSTITUER:  
1- UN MANQUEMENT À LA LOI OU AUX RÈGLEMENTS;  
2- UNE SITUATION MENAÇANT LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ OU LE BIEN-ÊTRE

1- VÉRIFIER LE BIEN-FONDÉ DE LA PLAINTÉ  
2- RÉDIGER UN RAPPORT À SOUMETTRE AU COMITÉ DES PLAINTÉES;  
3- DÉCISIONS À PARTIR DES OBSERVATIONS ET FAITS RECUEILLIS, APPLIQUER LES SUIVIS

LA PLAINTÉ EST NON FONDÉE :

FERMETURE DU DOSSIER.

LA PLAINTÉ EST FONDÉE :

1- RAPPORT ÉCRIT VERSÉ AU DOSSIER DE L'EMPLOYÉE ;  
2- MOYENS DE CORRIGER LA SITUATION OU ÉVITER QU'ELLE NE SE REPRODUISE.  
3. SUIVIS OU AUTRES MESURES AFIN DE S'ASSURER QUE LA SITUATION EST CORRIGÉE.

Lors du suivi :  
Situation corrigée = Fermeture du dossier  
Situation non corrigée = Dépôt au CA et évaluation du dossier.