

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.