

<p style="text-align: center;"><b>PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES</b></p>
--

- 1) Toute personne peut formuler une plainte au bureau coordonnateur La TROTTINETTE CAROTTÉE, pendant les heures d'ouverture du bureau (soit du lundi au vendredi, de 9h à 16h) pour dénoncer des propos tenus, des agissements, des incidents qui contreviennent aux règles de fonctionnement établies par le bureau coordonnateur, à la Loi et au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance et à la Loi de la protection de la jeunesse.
- 2) Une lettre ou une plainte anonyme ne peut être traitée.
- 3) La plainte peut être effectuée par téléphone, par écrit, ou de vive voix à la direction du bureau coordonnateur ou en son absence à un membre du personnel qui prend par écrit le contenu de la plainte. Lorsque la plainte est écrite, la direction expédie au plaignant un accusé de réception, dans les 48 heures. Une réponse est ensuite donnée par écrit au plaignant, dans les 45 jours.
- 4) La direction du bureau coordonnateur, ou à défaut toute autre personne désignée par le conseil d'administration, doit, dans des délais raisonnables, recueillir les informations concernant l'incident et, s'il y a lieu, rencontrer les parties impliquées.
- 5) La direction du bureau coordonnateur, ou à défaut, toute autre personne désignée par le conseil d'administration, sert de médiateur entre les parties impliquées.
- 6) La direction du bureau coordonnateur, ou à défaut toute autre personne désignée par le conseil d'administration, informe le conseil d'administration du résultat de sa médiation et lui présente le dossier, afin qu'il en prenne connaissance et dispose des faits qui lui sont soumis.
- 7) Le conseil d'administration, peut, s'il le décide, rencontrer et entendre ceux qui l'ont demandé par écrit.
- 8) Lorsque la plainte n'a pu être réglée à l'amiable, le conseil d'administration prend une décision concernant le dossier, conformément à la *Loi* et au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* et la fait parvenir aux parties impliquées, dans les plus brefs délais.
- 9) Lorsqu'une plainte concerne un abus physique ou sexuel dont aurait été victime un enfant reçu chez une responsable de service de garde, La direction, ou en son absence, une conseillère pédagogique signale les faits sur-le-champs à la Direction de la Protection de la Jeunesse. Elle en informe par la suite le conseil d'administration dans les plus brefs délais. Le conseil d'administration s'assure du suivi du dossier et de la mise en application des décisions ou des recommandations de la Direction de la Protection de la Jeunesse.
- 10) Lorsqu'une plainte concerne la direction générale, elle doit être adressée à la présidente du conseil d'administration.