



Politique et procédure des plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial

CPE Au pied de l'échelle
450 678-4812
Adoptée le ____19 février 2025_____

Table des matières

La politique	3
Rôles et responsabilités	4
Procédure du traitement d'une plainte	5
Étape 1 - La réception de la plainte	5
Étape 2 - L'analyse préliminaire et la recevabilité de la plainte	6
Étape 3 - L'enregistrement de la plainte	7
Étape 4 - L'examen de la plainte	7
Étape 5 - Le résultat de l'examen	8
Étape 6 - Le suivi de la plainte	9
Étape 7 - La communication des résultats du traitement de la plainte et la fermeture du dossier	9
Étape 8 - Les recours de la personne plaignante	9
Étape 9 - La tenue d'un dossier de plainte	10

Un bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial (bureau coordonnateur) est agréé par la ministre pour exercer les fonctions prévues à l'article 42 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE). Celle-ci donne au bureau coordonnateur le mandat de traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) reconnues dans le territoire qui lui est attribué.

Pour ce faire, le bureau coordonnateur s'est doté d'une politique et a adopté une procédure pour intervenir lorsqu'il reçoit une plainte dont le but est l'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs fournis par une RSGE et, le cas échéant, le respect des lois et des règlements en vigueur.

La politique

La politique de traitement des plaintes reflète les valeurs et les principes qui obtiennent l'adhésion des partenaires impliqués dans la promotion de la qualité des services de garde éducatifs.

Les valeurs qui doivent guider l'examen d'une plainte sont les suivantes :

- La collaboration
- La transparence
- Le respect
- La conciliation
- L'impartialité

La politique de traitement des plaintes est basée sur les principes directeurs suivants :

- La RSGE est la première personne responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents.
- Toute plainte est traitée dans le respect des valeurs du bureau coordonnateur, des droits de la personne plaignante et de la RSGE.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- Toute plainte est traitée avec diligence et confidentialité.

Rôles et responsabilités

La RSGE :

- Fournit des services de garde éducatifs conformes aux lois, aux règlements et aux règles qui s'appliquent;
- Prend en considération les insatisfactions exprimées par toute personne et tente de trouver une solution qui est notamment dans l'intérêt de l'enfant, en considérant les besoins exprimés, les caractéristiques de son service de garde ainsi que les lois, les règlements et les normes qui s'appliquent;
- Collabore avec le bureau coordonnateur.

Le bureau coordonnateur :

- Assure le respect des normes déterminées par la *LSGEE*, le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RSGEE), les instructions et les directives qui s'appliquent aux RSGE et traite les plaintes les concernant;
- Adopte une politique et une procédure de traitement des plaintes;
- Détermine, la ou les personnes responsables du traitement des plaintes afin d'assurer une application uniforme et cohérente de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- Accueille la personne qui veut déposer une plainte et la soutient dans sa démarche;
- Prend les mesures nécessaires pour que l'identité de la personne plaignante demeure confidentielle lorsque celle-ci ne souhaite pas être identifiée;
- Traite toute plainte avec diligence;
- Informe la personne plaignante au moment de la fermeture de sa plainte, si la personne s'est identifiée.

L'association représentative :

- Apporte son soutien et accompagne la RSGE qui le souhaite dans les étapes du traitement d'une plainte la concernant;
- Reçoit, après avoir eu l'autorisation de la RSGE, les informations la concernant et qui ont été préalablement transmises au bureau coordonnateur;
- Invite la RSGE à collaborer à la résolution de l'insatisfaction ou des insatisfactions exprimées.

Procédure du traitement d'une plainte

Les étapes du traitement d'une plainte

1. La réception de la plainte
2. L'analyse préliminaire de la recevabilité de la plainte
3. L'enregistrement de la plainte
4. L'examen de la plainte
5. Le résultat de l'examen
6. Le suivi de la plainte
7. La communication des résultats du traitement de la plainte et la fermeture du dossier
8. Les recours de la personne plaignante
9. La tenue d'un dossier de plainte

Étape 1 - La réception de la plainte

Toute personne peut formuler une plainte envers une RSGE reconnue, que ce soit en personne, par téléphone ou par courriel.

Tout membre du personnel du bureau coordonnateur à qui une personne annonce qu'elle désire porter plainte doit la diriger vers la personne responsable du traitement des plaintes.

La personne responsable du traitement des plaintes :

- Écoute et note les renseignements transmis par la personne plaignante. Tous les renseignements pouvant contribuer à une meilleure compréhension de la problématique sont notés;
- Transmet à la personne plaignante l'information relative à la LSGEE, à la réglementation et aux normes en vigueur afin de bien l'informer quant à la situation signalée;
- Vérifie auprès de la plaignante ou du plaignant si une démarche pour régler la situation a préalablement été effectuée auprès de la RSGE. Sinon, elle peut proposer à la personne plaignante d'entamer une démarche, mais sans toutefois l'exiger. La plainte doit cependant être examinée par le bureau coordonnateur si des éléments sont en lien avec les normes déterminées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance, ce qui implique que le service de garde ait été identifié ;

- Informe la personne plaignante de la procédure de traitement des plaintes en vigueur au bureau coordonnateur;
- Avise la personne plaignante qu'il est possible qu'elle soit identifiée par la RSGE, malgré le fait que son identité sera gardée confidentielle. Dans le cas où la personne plaignante n'a pas d'objection à être identifiée, il est recommandé de lui faire signer une autorisation de divulgation d'identité;
- Avise la personne plaignante qui désire conserver l'anonymat qu'aucun résultat ou suivi ne pourra lui être communiqué.

La personne qui reçoit d'une plaignante ou d'un plaignant des informations pouvant laisser entendre qu'un enfant a possiblement été victime d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave doit signaler sans délai la situation au directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) en application de l'[Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave - Guide de pratique \(gouv.qc.ca\)](http://gouv.qc.ca)

Étape 2 - L'analyse préliminaire et la recevabilité de la plainte

Recevabilité de la plainte

La plainte ne sera pas retenue pour traitement si l'une des situations suivantes se présente :

- L'objet de la plainte ne concerne pas l'application de la LSGEE, de ses règlements ou d'une norme en vigueur; la personne plaignante est alors dirigée vers l'organisme ou le ministère concerné;
- La personne plaignante accepte de s'adresser directement à la RSGE concernée par sa plainte;
- La RSGE n'est pas identifiée par la personne plaignante ou ne peut être identifiée par le bureau coordonnateur;
- Le délai écoulé entre l'événement signalé et le dépôt de la plainte ne permet plus d'examiner les faits;
- Les éléments de la plainte sont farfelus, vexatoires ou formulés de mauvaise foi.

Il est à noter qu'une plainte peut comporter plusieurs objets et que la recevabilité de chacun des objets doit être examinée. Un objet irrecevable n'entraîne pas le rejet complet de la plainte.

Lorsqu'une plainte n'est pas retenue pour traitement, la personne responsable du traitement de la plainte doit en aviser la personne plaignante et lui faire connaître les raisons de cette décision.

L'information relative à toute plainte non retenue est enregistrée au registre des plaintes du bureau coordonnateur, et le dossier est immédiatement fermé.

Traitement des plaintes retenues

Lorsque la plainte est retenue pour traitement, la personne responsable du traitement des plaintes établit son mode de traitement. La personne plaignante est avisée que sa plainte est retenue et que le BC va l'informer, après traitement, de la fermeture de sa plainte. La personne plaignante ne sera pas informée de la nature des mesures correctives qui ont été ou seront prises à l'égard de la RSGE.

Délais

La plainte doit être traitée **dans un délai raisonnable en fonction de sa nature**.

Une plainte doit être traitée de façon **urgente** lorsque la situation communiquée risque de compromettre de façon imminente la santé, le bien-être ou la sécurité des enfants reçus dans le service de garde concerné. L'intervention doit alors être effectuée immédiatement ou dans les plus brefs délais suivant la réception de la plainte.

Une plainte peut être traitée de façon **prioritaire** lorsque la situation exige une attention particulière.

Étape 3 - L'enregistrement de la plainte

Les renseignements suivants sont inscrits au dossier de la plainte qui doit être distinct du dossier de la RSGE concernée :

- Les coordonnées de la personne plaignante, sauf si la plainte est anonyme;
- Les coordonnées de la RSGE visée;
- La date et l'heure de la réception de la plainte;
- L'objet de la plainte et la description des faits;
- Les attentes de la personne plaignante.

Étape 4 - L'examen de la plainte

Cette étape vise la vérification du bien-fondé des objets de la plainte. Cette démarche exige discrétion, doigté, rigueur et respect de la confidentialité de la personne plaignante. Si la plainte ne peut être traitée sans que la RSGE reconnaisse qui est la personne plaignante, cette dernière doit être avisée de cette possibilité.

La personne responsable de l'examen de la plainte doit, selon le cas :

- Consulter le dossier de la RSGE et l'historique des plaintes déposées à son égard;
- Identifier les articles de la LSGEE, des règlements ou des normes mis en cause;
- Établir une stratégie d'examen de la plainte, soit :
 - Communiquer avec la RSGE pour l'informer de la réception d'une plainte la concernant et prévoir une rencontre afin d'obtenir sa version des faits;

Ou

- Effectuer une visite à l'improviste à la suite d'une plainte afin de vérifier l'objet et le bien-fondé de celle-ci, et aviser la RSGE de la nature de la plainte;
- Rassembler les documents et les témoignages, s'il y a lieu, susceptibles de corroborer les faits soulevés par la personne plaignante;
- Procéder à l'analyse de toutes les informations recueillies.

Étape 5 - Le résultat de l'examen

Au terme de l'examen d'une plainte, deux résultats sont généralement possibles :

1. Les éléments portés à l'attention de la personne responsable du traitement de la plainte n'ont pas été constatés ou démontrés, ou ont été corrigés par la RSGE avant l'examen – la plainte est réglée sans mesure corrective.

a) la RSGE et la personne plaignante en sont informées;

b) le rapport d'examen de la plainte est terminé;

c) le dossier est fermé.

2. Les éléments portés à l'attention de la personne responsable du traitement de la plainte ont été constatés ou démontrés – la plainte est réglée avec mesures correctives.

a) la RSGE en est informée;

b) le rapport d'examen de la plainte est terminé;

c) s'il y a lieu, un ou des avis de contravention écrits et un avis d'intention de suspension ou de révocation sont transmis à la RSGE.

Cet ou ces avis de contravention indique(nt) les éléments qui ne sont pas conformes à la LSGEE et aux règlements et fixe(nt) un délai pour les corrections à apporter.

En réponse à ce ou à ces avis, la RSGE doit prendre les mesures pour corriger la ou les situations dans le ou les délais indiqués.

Étape 6 - Le suivi de la plainte

Le bureau coordonnateur doit s'assurer de la mise en œuvre des mesures correctives. Cela se traduit notamment par des pièces justificatives qu'il reçoit, attestant que les correctifs ont été apportés, ou par une visite qu'il effectue au service de garde. En fonction de la nature de la contravention, la visite de suivi peut se faire à l'improviste, comme le prévoit le RSGEE. La visite doit permettre de vérifier que la RSGE a remédié aux contraventions signalées. Le bureau coordonnateur pourrait faire une seconde visite si la ou les mesures correctives n'ont pas été mises en œuvre.

Le dossier demeure ouvert jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'à ce que les éléments identifiés soient conformes à la LSGEE et aux règlements.

Étape 7 - La communication des résultats du traitement de la plainte et la fermeture du dossier

Au terme du traitement de la plainte, le bureau coordonnateur avise par écrit, la personne plaignante de la fin du traitement de sa plainte et de sa fermeture.

La RSGE est avisée par écrit de la fermeture de la plainte.

Étape 8 - Les recours de la personne plaignante

La personne plaignante insatisfaite du traitement de sa plainte par la personne responsable du traitement de la plainte au bureau coordonnateur peut déposer une plainte au conseil d'administration de ce dernier.

Elle peut également déposer une plainte au ministère de la Famille. Dans ce dernier cas, le motif de la plainte devra porter exclusivement sur la procédure de traitement de plainte du bureau coordonnateur.

Si la personne plaignante n'est toujours pas satisfaite, elle pourra s'adresser à d'autres instances hors du Ministère.

Étape 9 - La tenue d'un dossier de plainte

Les documents recueillis et produits dans le cadre de l'examen d'une plainte sont versés au dossier de plainte qui est distinct du dossier de la RSGE concernée.

Voici les divers documents qui peuvent se trouver au dossier de plainte :

- Les documents remis par la personne plaignante;
- Le rapport d'examen de la plainte;
- La correspondance entre la personne plaignante et toute personne ayant participé à l'examen de la plainte;
- La correspondance entre la RSGE et toute personne ayant participé à l'examen de la plainte;
- Les documents recueillis lors de l'examen de la plainte;
- Les notes évolutives.

Le dossier de plainte est confidentiel.

En vertu de l'article 48, paragraphe 4 du RSGEE, le bureau coordonnateur doit conserver un registre des plaintes reçues concernant les RSGE ainsi que les documents relatifs au suivi de ces plaintes, particulièrement tout document relatif à la plaignante ou au plaignant. Le dossier de plainte n'appartient pas à la RSGE.

Le bureau coordonnateur doit conserver les rapports de visites, les rapports de suivi et les avis de contravention relatifs à la plainte au dossier de la RSGE. Il doit détruire ces documents six ans après la fin de leur traitement. Dans le cas où la RSGE changerait de territoire, tous les rapports relatifs aux visites et aux suivis d'une plainte devraient être transmis au nouveau bureau coordonnateur dont elle relèverait.