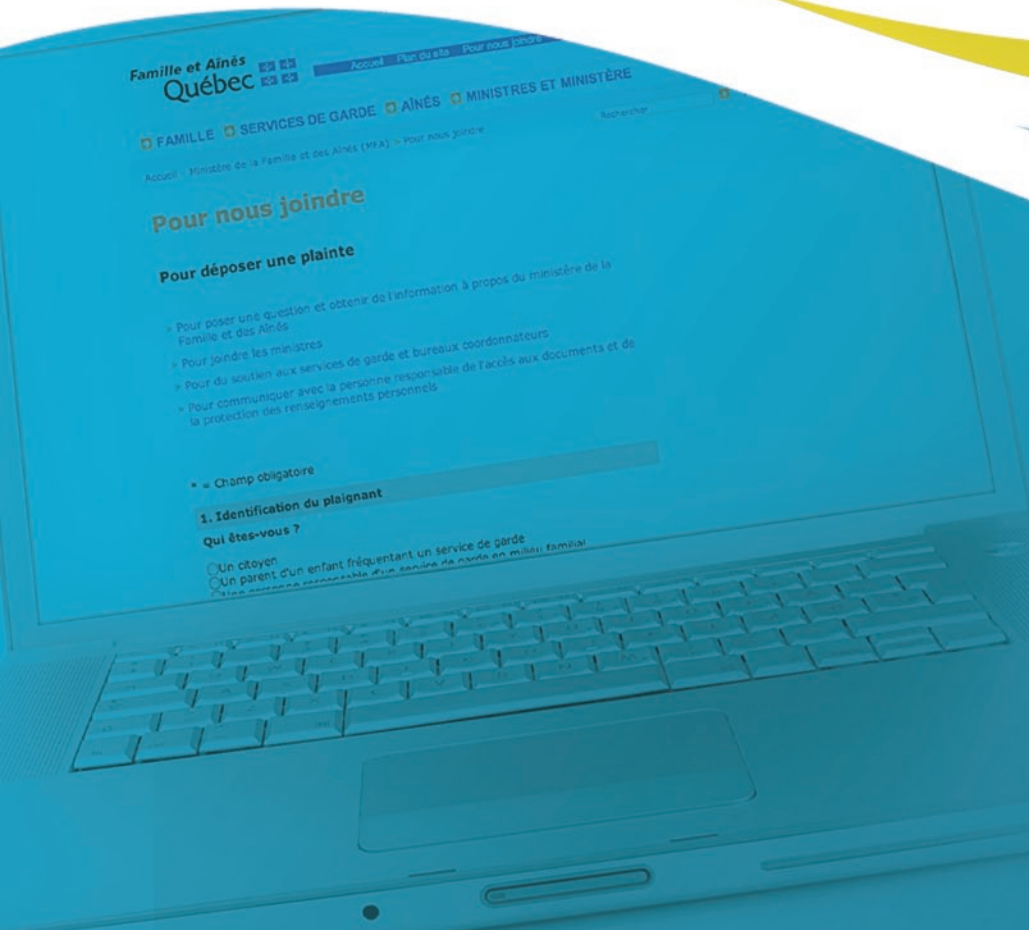


Politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde



Rédaction : France Michaud
Collaboration : Linda Ste-Marie
Bureau des plaintes
Juillet 2010

ISBN : 978-2-550-59515-1 (PDF)
Ministère de la Famille et des Aînés
600, rue Fullum, Montréal (Québec) H2K 4S7
425, St-Amable, Québec (Québec) G1R 4Z1

Téléphone
Région de Québec: 418 643-4721
Ailleurs au Québec : 1 888 643-4721

Internet : www.mfa.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

1. CHAMP D'APPLICATION	1
2. BUT DE LA POLITIQUE.....	1
3. FONDEMENTS	1
4. CLIENTÈLE ADMISSIBLE.....	2
5. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ.....	2
6. VALEURS	2
7. PRINCIPES DIRECTEURS	3
8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	3
8.1. <i>Prestataires de services de garde éducatifs</i>	3
8.2. <i>Bureau coordonnateur de la garde en milieu familial</i>	4
8.3. <i>Ministère</i>	4

1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde s'adresse au personnel du ministère de la Famille et des Aînés ainsi qu'à l'ensemble des prestataires de services de garde éducatifs et aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial.

Le Ministère intervient directement dans les secteurs d'activité qui concernent le développement de la petite enfance, le soutien à la responsabilité parentale, la conciliation travail-famille et le soutien financier aux familles, particulièrement les familles à faible revenu et celles qui comptent un enfant handicapé. Il veille à répondre aux besoins des familles, notamment en matière de garde d'enfants. Pour ce faire, le Ministère travaille au développement et au maintien de services de garde éducatifs de qualité.

2. But de la politique

La présente politique établit les principes directeurs du traitement des plaintes touchant les services de garde. Elle définit la notion de plainte et précise les rôles et les responsabilités des différentes instances en ce qui concerne le traitement des plaintes.

La politique vise à assurer des services de garde éducatifs de qualité et, le cas échéant, à faire apporter des correctifs appropriés de façon durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et de responsabilisation de la clientèle et des partenaires.

3. Fondements

La présente politique s'appuie sur la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (L.R.Q., chapitre S-4.1.1), qui a pour objet « *de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde qui y sont visés en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique* ». (art. 1)

Dans cette recherche de la qualité, les citoyens peuvent jouer un rôle important. C'est le cas notamment des personnes, parents ou autres, qui siègent au conseil d'administration d'un centre de la petite enfance (CPE) ou d'un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial. C'est le cas également des parents utilisateurs de services de garde éducatifs en garderie qui font partie du comité consultatif de parents.

4. Clientèle admissible

Toute personne physique ou morale en relation avec un prestataire de services de garde ou un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial dans le cadre de leur offre de services peut déposer une plainte.

Il peut s'agir d'un parent utilisateur ou futur utilisateur, d'une éducatrice ou d'un éducateur, d'un membre du personnel du service de garde ou du bureau coordonnateur de la garde en milieu familial, d'une personne responsable d'un service de garde en milieu familial, d'un membre du conseil d'administration d'un CPE ou du comité consultatif de parents d'une garderie, d'un citoyen, d'un organisme ou d'un représentant de ces derniers.

5. Définition d'une plainte

Une plainte est *l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard d'un prestataire de services de garde¹ ou d'un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial, adressée au Bureau des plaintes par une personne ou son représentant et dont l'objet est lié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur.*

La plainte met généralement en cause la qualité des services ou leur conformité à la Loi et aux règlements, et se rapporte à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- accessibilité et continuité des services;
- fonctionnement administratif;
- personne en relation avec un service de garde ou un bureau coordonnateur;
- santé et sécurité des enfants;
- légalité des activités.

6. Valeurs

Outre les valeurs énoncées dans la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise, la compétence, la loyauté, l'impartialité, l'intégrité et le respect auxquelles doivent adhérer tous les employés de l'État, les valeurs qui doivent guider l'examen des plaintes touchant les services de garde sont les suivantes :

- confidentialité;
- collaboration;
- transparence;
- responsabilisation;
- conciliation.

1. On entend par *prestataire de services de garde* toute personne physique ou morale offrant ou fournissant des services de garde à des enfants.

7. Principes directeurs

- ❑ Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs du Ministère et des droits du plaignant, du prestataire de services de garde ou du bureau coordonnateur de la garde en milieu familial concerné.
- ❑ Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- ❑ Une plainte relative à un service de garde exerçant ses activités sans avoir de permis permet au Ministère de vérifier la légalité des activités afin de s'assurer du respect de la Loi.
- ❑ L'application de la procédure administrative de traitement des plaintes relatives aux services de garde est une responsabilité partagée entre les prestataires de services de garde, les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et le Ministère.
- ❑ Tout membre du personnel du Ministère est tenu de prêter assistance à une personne qui veut déposer une plainte.
- ❑ Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée de la recevabilité de sa plainte et des moyens qui seront pris pour traiter celle-ci.
- ❑ Le Ministère accuse réception de la plainte retenue pour examen.
- ❑ Toute plainte est traitée avec diligence.
- ❑ La personne qui porte plainte est informée du résultat de l'examen de sa plainte.
- ❑ Le Ministère fait connaître aux utilisateurs, aux prestataires de services de garde, aux bureaux coordonnateurs ainsi qu'à son personnel la politique et la procédure administrative de traitement des plaintes relatives aux services de garde.

8. Rôles et responsabilités

8.1. Prestataires de services de garde éducatifs²

Les prestataires de services de garde éducatifs sont les premiers responsables de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents. Ils agissent conformément aux lois, aux règlements et à leurs règles de régie interne.

Pour les titulaires de permis, la responsabilité en matière de traitement des plaintes s'inscrit dans le contexte de l'administration générale de leur mandat. Cette responsabilité est partagée entre l'ensemble des personnes concernées par les services de garde rendus et le conseil d'administration (en CPE) ou le comité de parents (en garderie). Pour bien exercer leur rôle, les titulaires de permis doivent disposer d'une procédure de traitement des plaintes.

Quant aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial, elles doivent collaborer avec le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial afin de faciliter l'examen d'une plainte les concernant.

2. On entend par *prestataires de services de garde éducatifs* les CPE, les garderies titulaires d'un permis ainsi que les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial.

Au-delà des normes édictées par les lois ou les règlements, la gestion d'un service de garde éducatif implique un ensemble d'actions et d'interventions dont le but ultime est d'assurer des services de qualité. L'examen des plaintes constitue un outil supplémentaire en fournissant à l'organisation des données pertinentes pour évaluer la qualité des services en vue d'apporter des correctifs durables. À cet égard, des consultations menées auprès des utilisateurs permettraient également de connaître leur satisfaction et serviraient à établir des normes de qualité pouvant mener à l'adoption d'une charte de services de qualité qu'un service de garde s'engagerait à respecter auprès de sa clientèle.

8.2. Bureau coordonnateur de la garde en milieu familial

Dans un territoire déterminé, le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial supervise les services de garde éducatifs offerts par les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial qu'il a reconnues. Le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial doit, entre autres fonctions, assurer le respect des normes déterminées par la Loi qui s'appliquent à ces personnes et traiter les plaintes les concernant. Afin de bien s'acquitter de ses mandats, le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial se dote d'une procédure de traitement des plaintes.

8.3. Ministère

Le Ministère recommande qu'une personne insatisfaite des services de garde reçus exerce un premier recours auprès du prestataire de services de garde éducatifs. Lorsqu'il s'agit d'un service de garde en milieu familial, après cette première démarche auprès de la personne qui en est responsable, la personne insatisfaite devrait s'adresser au bureau coordonnateur de la garde en milieu familial. Le Ministère donne aux personnes qui portent plainte de l'information sur la Loi et les règlements et les dirige vers le prestataire de services de garde éducatifs ou le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial concerné.

L'application de la procédure de traitement des plaintes fait partie des responsabilités dévolues au Ministère dans ses fonctions de contrôle, de régulation et d'évaluation des services fournis par les prestataires de services de garde ou les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial. À ce titre, le Ministère traite en premier recours les plaintes dans les situations suivantes : lorsque la santé ou la sécurité des enfants est mise en cause de façon préoccupante, lorsque la plainte se rapporte à un service de garde illégal ou qui semble l'être, lorsque le recours exercé par le plaignant en première instance n'a pas donné de résultat satisfaisant ou lorsque le plaignant choisit de lui confier directement l'examen de sa plainte, sans s'adresser au prestataire de services de garde ou au bureau coordonnateur de la garde en milieu familial.

Le Ministère procède avec diligence à l'examen des plaintes et applique, s'il y a lieu, les pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi, afin d'obtenir les correctifs nécessaires.

L'examen des plaintes nécessite la collaboration de plusieurs intervenants, dont les principales responsabilités sont les suivantes :

8.3.1. Sous-ministre

- ❑ Approuve la politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde.

8.3.2. Sous-ministre adjoint

- ❑ Approuve la procédure administrative de traitement des plaintes relatives aux services de garde.
- ❑ Est responsable de l'application de la procédure administrative de traitement des plaintes relatives aux services de garde.
- ❑ Est responsable d'apporter ou de faire apporter les correctifs nécessaires à l'amélioration continue des services rendus par les services de garde éducatifs et les bureaux coordonnateurs.
- ❑ Reçoit les recommandations du Bureau des plaintes.

8.3.3. Bureau des plaintes

- ❑ Reçoit les plaintes et voit à leur enregistrement.
- ❑ Accuse réception des plaintes reçues.
- ❑ Statue sur la recevabilité de la plainte et en informe le plaignant.
- ❑ Dirige, s'il y a lieu, le plaignant vers le prestataire de services, le bureau coordonnateur ou l'instance concernée, selon la nature de la plainte.
- ❑ S'assure du traitement de toute plainte urgente.
- ❑ Achemine les plaintes à la Direction de l'inspection ou à l'unité administrative concernée au Ministère.
- ❑ Apporte le soutien nécessaire aux diverses unités administratives qui ont un rôle à jouer dans l'examen des plaintes.
- ❑ Transmet l'avis des résultats au plaignant.
- ❑ Veille à l'application conforme et uniforme de la procédure administrative de traitement des plaintes.
- ❑ Répond aux demandes de révision du traitement d'une plainte.
- ❑ Analyse l'ensemble des plaintes reçues, en rend compte au sous-ministre adjoint et dépose ses recommandations, s'il y a lieu.
- ❑ Assure le suivi des situations liées à des problèmes éthiques touchant la sécurité des enfants reçus en service de garde.

8.3.4. Direction de l'inspection

- ❑ Reçoit les plaintes transmises par le Bureau des plaintes et procède à l'assignation des dossiers pour examen.
- ❑ Examine les plaintes dans les délais prévus par la procédure.
- ❑ Veille à la mise à jour constante des renseignements concernant l'examen des plaintes.
- ❑ Informe le Bureau des plaintes de l'examen effectué afin que celui-ci communique l'avis des résultats au plaignant.
- ❑ Assure le suivi des mesures correctives demandées.
- ❑ Complète le rapport d'examen de la plainte et procède à la fermeture de la plainte.
- ❑ Transmet au Bureau des plaintes tous les documents concernant la plainte, après la fermeture de celle-ci.

8.3.5. Unités administratives

- ❑ Voient à ce que leur personnel soit informé de la Politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde.
- ❑ Apportent assistance à toute personne qui désire déposer une plainte.
- ❑ Veillent à ce que chaque plainte qui leur est adressée directement soit acheminée au Bureau des plaintes pour enregistrement.
- ❑ Examinent les plaintes qui leur sont transmises par le Bureau des plaintes.
- ❑ Fournissent au Bureau des plaintes l'information sur les plaintes qu'elles ont traitées.