



Politique et Procédure de TRAITEMENT DES PLAINTES pour le milieu familial

Le huitième alinéa de l'article 42 de la LOI SUR LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE stipule que le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial (BC) a pour fonction, entre autres, « *de traiter les plaintes concernant les personnes responsables de services de garde en milieu familial reconnues* ». Le présent document décrit les valeurs, les principes directeurs ainsi que les différentes étapes de la procédure de traitement des plaintes pour les milieux familiaux reconnus par notre BC.

Dans le but d'aider les parents utilisateurs des services de garde en milieu familial à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et à encourager leur collaboration, le BC s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel du BC et aux responsables de services de garde en milieu familial (RSG) qu'il reconnaît.

Par l'établissement de règles et de balises, notre BC veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.



Le traitement d'une plainte permet au BC de faire un suivi auprès de la personne visée et de lui proposer des ajustements pour remédier à la situation.

Les plaintes reçues constituent un précieux indicateur de la qualité des services offerts dans les milieux de garde. Leur examen peut permettre au BC de déceler des attitudes éducatives inappropriées, d'évaluer des situations à risque ou de détecter des comportements qui constituent de l'abus et qui doivent être signalés au Directeur de la protection de la jeunesse.

La définition d'une plainte

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard d'une RSG et dont l'objet est lié à l'application de la Loi et de sa réglementation, ou à une directive, instruction, norme ou pratique en vigueur. Elle peut aussi concerner des aspects non réglementaires ayant un impact sur la santé, la sécurité et le bien-être des enfants. Une plainte peut également exprimer une insatisfaction à l'égard d'une décision du conseil d'administration du BC, ou à l'égard du comportement d'un membre du personnel du BC.



Les valeurs devant guider l'examen des plaintes

La confidentialité afin de protéger la réputation de la personne visée par la plainte ainsi que l'identité des personnes impliquées.

La collaboration entre toutes les parties soit; le plaignant, la personne visée ainsi que le BC.

L'impartialité afin d'effectuer un examen juste et équitable des faits allégués.

La transparence visant une compréhension commune et une confiance mutuelle.

L'intégrité soit une probité absolue, juste, honnête et incorruptible.

Le respect et la considération sans jugement du plaignant et de la personne visée par la plainte.

Les principes directeurs du traitement des plaintes

Le BC fait connaître aux parents, aux RSG, aux membres du CA et au personnel du BC, la politique et la procédure de traitement des plaintes.

Le BC recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant un service de garde offert en milieu familial. Le BC traite la plainte dans le respect des droits du plaignant et de la personne visée.

Toute personne peut porter plainte au BC pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde en milieu familial qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou par l'un des ses règlements, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

Lorsqu'ils ont des insatisfactions, le parent ou toute autre personne devraient s'adresser directement à la personne responsable du service de garde, parce qu'elle est la première responsable de la qualité de ses services. Dans un second temps, ils peuvent s'adresser au BC.

Peu importe l'approche retenue par le parent ou toute autre personne, le traitement de la plainte doit favoriser l'entente entre le parent et la personne responsable du service de garde, afin de mieux répondre aux besoins des enfants et d'augmenter la satisfaction des parents à l'égard des services rendus. Cette approche permet également la recherche de solutions acceptables et peut contribuer à préserver le lien de confiance entre le parent et la personne responsable.

La RSG est la première personne responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents. Si un parent est insatisfait, la RSG tente de trouver un moyen d'entente dans l'intérêt de l'enfant, en fonction de son organisation, de ses ressources et des besoins du parent.



Toute personne peut porter plainte au BC lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour notre BC manque à une obligation ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou par l'un des ses règlements.

Toute personne peut porter plainte au Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire de l'agrément de bureau coordonnateur manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou par un des ses règlements.

Tout membre du CA et du personnel du BC est tenu de porter assistance et soutien à une personne voulant déposer une plainte.

Les personnes désignées pour recevoir les plaintes

Le BC assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. A cet effet, le conseil d'administration confie à la directrice du BC l'ensemble des tâches reliées à la réception et au traitement des plaintes concernant les RSG reconnues.

La personne qui reçoit la plainte informe le plaignant de la procédure de traitement des plaintes, lui suggère d'en parler d'abord à la RSG concernée, permet à la personne plaignante d'exposer la nature de la plainte, recueille toute l'information nécessaire au traitement de la plainte, fournit les renseignements ou documents requis si nécessaire, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme s'il y a lieu, (annexe 1) vérifie les attentes du plaignant et lui transmet un accusé réception (annexe 2) si celui-ci a fourni ses nom et adresse. Si la personne plaignante consent à la transmission de son identité lors du traitement de la plainte, un formulaire de consentement lui est remis. (Annexe 3)

Le traitement des plaintes

La directrice du BC traite toute plainte avec diligence et elle en assure le suivi.

La procédure de traitement des plaintes peut, selon le cas, comporter trois (3) étapes.

Étape 1 : Réception de la plainte

Une personne plaignante peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Elle n'est pas tenue de s'identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite à s'identifier car il pourrait s'avérer utile de communiquer avec elle au cours du traitement de la plainte pour clarifier certains renseignements. Lorsque le plaignant veut conserver l'anonymat, celui-ci est informé qu'il ne pourra pas être informé des résultats de l'examen de la plainte.

Pour toute plainte reçue, il est suggéré au plaignant d'en parler d'abord avec la personne visée, si ce n'est déjà fait. Si le plaignant veut tout de même porter plainte, la directrice adjointe au BC ouvre un dossier en utilisant le « *Formulaire d'enregistrement d'une plainte (annexe 4)* » pour recueillir les renseignements pertinents.



Si la directrice adjointe est absente La personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter (directrice générale, conseillère à la réglementation ou agente qualité).

Étape 2 : Nature et traitement de la plainte

Lorsqu'elle est saisie d'une plainte, la personne qui la reçoit doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la suite de la procédure à suivre pour son traitement. S'il s'agit d'une plainte à l'égard d'un membre du personnel ou d'une personne agissant pour notre BC, elle dirige le plaignant vers la directrice générale et s'il y a lieu, en informe la directrice du BC. Dans le cas d'une plainte concernant une RSG, la personne qui reçoit la plainte note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du « *Formulaire de suivi d'une plainte* ». (Annexe 5)

Le traitement d'une plainte dépend avant tout de la nature de celle-ci. Un comité de plainte, formé de la directrice du BC, une agente qualité et la conseillère à la réglementation, évalue la teneur de la plainte et sa recevabilité. Exception faite d'une plainte concernant un membre du personnel du BC, le comité complète le document « Formulaire de suivi d'une plainte » pour en déterminer le suivi. Dans les cas de plaintes portant sur des faits pouvant menacer gravement la santé, la sécurité et le bien-être des enfants, la directrice générale sera invitée à participer au comité traitant cette plainte.

Recevabilité d'une plainte

La directrice adjointe au BC évalue la recevabilité de la plainte en tenant compte

- Du lien avec les services offerts par le BC ou par une RSG;
- De l'application de la Loi et de ses règlements, d'une norme administrative, une instruction ou une pratique reconnue;
- Des éléments reliés à la santé, sécurité et bien-être des enfants;
- Du délai écoulé depuis les événements;
- Du caractère vexatoire ou farfelu de la plainte;
- Du lien quand au traitement d'une mécontente dans le cadre de l'entente collective des RSG.

Lorsque la plainte n'est pas recevable par notre BC,

- le plaignant est référé, s'il y a lieu, à un autre organisme;
- Le plaignant est informé des motifs du refus de sa plainte;
- Le dossier est fermé.

Une plainte peut être de l'une des quatre (4) natures suivantes :

2.1 Plainte relative à un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant

- concernant une RSG et son milieu familial:
La personne qui reçoit la plainte doit immédiatement la signaler à la Direction de la Protection de la Jeunesse (DPJ) et ce, même si elle a référé le plaignant auprès de cet organisme. S'il y a lieu, elle en informe la directrice du BC qui elle, avise le service des plaintes du MFA. Durant le traitement par le DPJ et les enquêteurs, le BC suspend le



traitement de la plainte. Si le DPJ ne retient pas le signalement, le BC traite le dossier comme une plainte régulière. La directrice du BC collabore avec les représentants de cet organisme quant au suivi de la plainte.

- concernant un membre du personnel du bureau coordonnateur :
La directrice du BC transmet le dossier à la directrice générale qui procède au retrait immédiat de l'employée en lui précisant la nature de la plainte en cause et avise sans délai le conseil d'administration.

2.2 Plainte ne relevant pas de la compétence de notre BC

La personne plaignante est référée à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

2.3 Plainte portant sur un fait ou une situation concernant notre BC ou un membre du personnel de celui-ci

La directrice du BC présente le cas à la directrice générale qui avisera le conseil d'administration afin qu'il statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer.

Si la procédure ou la décision transmise par la directrice générale ou par le conseil d'administration ne satisfait pas la personne plaignante, cette dernière est informée qu'elle a la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille et des Aînés (MFA).

2.4 Plainte portant sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial

La personne qui reçoit la plainte invite le plaignant à s'adresser directement à la RSG afin de lui permettre d'offrir des solutions en fonction de ses ressources. Si le plaignant veut s'adresser seulement au BC, la personne qui reçoit la plainte rédige un rapport écrit de la plainte reçue en faisant ressortir, s'il y a lieu, les faits constituant un manquement à un ou plusieurs articles de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou de l'un de ses règlements, ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus..

- S'il n'y a pas de manquement(s) à la loi ou à l'un de ses règlements, ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la plainte n'est pas retenue (il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent et une RSG). La personne plaignante est invitée à régler l'objet de la plainte avec la RSG concernée. La directrice adjointe peut offrir son aide aux parties pour aider à solutionner le problème. Cette plainte est non-retenue.
- S'il y a un ou plusieurs manquements à la loi ou à l'un de ses règlements, ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la plainte est retenue.
 - La directrice du BC et/ou la conseillère à la réglementation et/ou l'agente qualité rencontrent la RSG concernée et les personnes impliquées afin de recueillir leur version des faits;
Et si jugé nécessaire :
 - La directrice du BC présente le cas à la directrice générale qui avisera le conseil d'administration afin qu'il prenne une décision quant au suivi à apporter à la



plainte et à la possibilité d'enclencher la procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance de la RSG concernée.

Afin de constater la situation, la directrice du BC peut, selon le cas et si nécessaire :

- avoir un deuxième entretien avec la personne plaignante et/ou la RSG;
- procéder à une ou des visite(s) à l'improviste du service de garde;
- entamer une enquête auprès des parents usagers du service de garde en milieu familial de la RSG.

Après avoir analysé les différents éléments recueillis, la plainte sera jugée comme étant non-fondée, fondée ou non démontrée.

Étape 3 : Suivi au traitement de la plainte

Lorsque la plainte est non-fondée ou non démontrée, la directrice du BC en informe par écrit la RSG et la personne plaignante et procède à la fermeture du dossier. La personne plaignante est avisée de ses recours en cas d'insatisfaction.

Lorsque la plainte est fondée, le BC doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. A cette fin, plusieurs avenues peuvent être retenues, dépendant de la nature de l'infraction constatée :

- la personne visée par la plainte est informée de la décision, du type de suivi et de sa durée ainsi que de ses recours en cas d'insatisfaction;
- La conseillère à la réglementation identifie avec la RSG les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir. Si nécessaire, la conseillère à la réglementation et/ou la conseillère pédagogique pourront offrir du soutien à la RSG;
- Le plaignant est informé qu'un suivi a été effectué et que des mesures correctives ont été envisagées par la RSG. Il est également informé de ses recours en cas d'insatisfaction de la décision.
- l'agente qualité procède à une ou plusieurs visites à l'improviste au service de garde afin de s'assurer que les moyens pris sont appliqués et permettent de corriger adéquatement la situation. Elle rédige un rapport pour chacune des visites.

Si malgré les différentes interventions, la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, l'agente qualité rédige un rapport écrit de ses constatations et en fait part à la directrice du BC. Celle-ci présente le cas à la directrice générale qui avisera le conseil d'administration qui décidera du suivi. Si une procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance est entreprise, elle devra rencontrer les exigences des articles 75 à 77 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (voir document *Procédure de suspension, révocation et non renouvellement de la reconnaissance.*)

Rapport périodique du traitement des plaintes

Le conseil d'administration est informé périodiquement de la nature des plaintes reçues par le BC et du traitement de celles-ci.



Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le BC ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du BC. Seuls la directrice générale du CPE, la directrice du BC, le personnel autorisé et le conseil d'administration ont accès à ces documents. Ces documents sont conservés durant la reconnaissance de la RSG.

Le bureau coordonnateur constitue un registre des plaintes reçues incluant les documents relatifs au suivi de ces plaintes. Ce registre doit permettre d'élaborer des statistiques sur les diverses catégories d'objets de plaintes afin de dégager les principales insatisfactions à l'égard des services offerts, de mieux cibler les pratiques à modifier et de formuler des recommandations au CA ainsi qu'à l'ensemble des RSG qu'il a reconnues.

Contrôle qualité du traitement des plaintes

Le conseil d'administration mandate un membre qui s'assure de la qualité des traitements apportés aux plaintes et du processus de leurs traitements.

Extrait de résolution adoptée à Longueuil, le 22 août 2012 lors de la tenue de la séance régulière des membres du conseil d'administration du centre de la petite enfance l'Attrait mignon.