

# *Réseau petits pas*

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE GARDE EN INSTALLATION

### Chapitre I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### 1. Objet et champ d'application

La présente procédure, empreinte des fondements, valeurs et principes directeurs énoncés dans la *Politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation*, laquelle précise de plus les fonctions et responsabilités du conseil d'administration, a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation. En ce sens, elle vient définir de façon plus précise les différentes étapes du traitement d'une plainte.

La présente procédure de traitement des plaintes est transmise au ministre.

#### 2. Responsabilité de l'application

La directrice générale est responsable de l'application de la présente procédure de traitement des plaintes.

#### 3. Définitions

Dans la présente procédure, les termes suivants signifient :

a) **CPE**

Le centre de la petite enfance.

b) **CA**

Le conseil d'administration de la corporation.

c) **Intervenant**

Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement dans la corporation.

**d) Loi**

La *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*<sup>1</sup>.

**e) Ministre**

Le ministre de la Famille.

**f) Plainte**

Le terme « plainte » englobe les termes de signalement et constat à l'exception du chapitre II où il est utilisé à son sens strict.

**g) Règlements**

Le *Règlement sur les services éducatifs à l'enfance*<sup>2</sup> et le *Règlement sur la contribution réduite*<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1

<sup>2</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 2

<sup>3</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 1

## **Chapitre II – LA PLAINTE**

### **4. Définition d'une plainte**

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant et portant sur la qualité des services de garde que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du CPE.

### **5. Motifs de plainte**

Les motifs de plainte portent sur la qualité des services de garde, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, et/ou sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ils peuvent aussi concerner des éléments réglementés par un organisme compétent, autre que le CPE, mais pouvant avoir un impact sur la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

Dans le contexte des services de garde en installation, les motifs de plainte portent notamment sur :

- la santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- les activités éducatives;
- l'accessibilité aux services;
- la communication / la collaboration;
- les règles d'éthique;
- les aspects administratifs.

### **6. Personne pouvant formuler une plainte**

Tout parent ou tuteur légal d'un enfant, ou le représentant de ces derniers, qui a reçu, reçoit ou requiert des services de garde du CPE, peut formuler une plainte.

### **7. Acheminement d'une plainte**

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement le diriger vers la personne responsable de l'examen des plaintes. Une plainte écrite doit être acheminée sans délai à cette dernière.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment l'urgence de la situation, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale formulée par un plaignant en remplissant lui-même le formulaire prévu à cet effet. Il doit le transmettre sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.

## **8. Contenu de la plainte écrite**

Une plainte écrite doit au moins contenir les éléments suivants :

- la date de la plainte;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant ou du représentant qui agit en son nom;
- les nom, prénom de l'enfant concerné;
- la désignation de l'installation concernée, s'il y a lieu;
- le nom de la personne visée, le cas échéant;
- la description des faits;
- les attentes du plaignant.

## **9. Assistance**

La personne responsable de l'examen des plaintes doit prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte et lui fournir toute information relative à la procédure de traitement des plaintes. Elle doit consigner la plainte par écrit en utilisant le formulaire prévu à cet effet, en faire lecture plaignant et lui en faire approuver le contenu.

## **10. Réception de la plainte**

À la réception d'une plainte, la personne responsable de l'examen des plaintes enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

## **11. Avis de réception**

Dans un délai approximatif de cinq (5) jours de calendrier suivant la date de réception d'une plainte verbale ou écrite, la personne responsable de l'examen des plaintes transmet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte et son engagement à procéder au traitement de celle-ci dans un délai de 45 jours de calendrier de sa réception.

Un accusé de réception n'est pas requis lorsque les conclusions de l'examen de la plainte peuvent être émises dans les 72 heures de la réception de celle-ci.

## **12. Recevabilité de la plainte**

La personne responsable de l'examen des plaintes doit déterminer la recevabilité de toute plainte portée à sa connaissance.

Pour être recevable, la plainte doit :

- être déposée par le parent ou le tuteur légal d'un enfant utilisateur, ancien utilisateur ou futur utilisateur des services de garde offerts par le CPE, ou par le représentant de celui-ci;
- concerner l'enfant ou les enfants du parent plaignant ou le parent lui-même;
- porter sur la qualité des services de garde offerts par le CPE, sur les politiques et procédures en vigueur et/ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

### **13. Rejet de la plainte**

La personne responsable de l'examen des plaintes peut rejeter toute plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Elle en informe par écrit le plaignant et verse une copie de cette décision au dossier de plainte.

### **14. Absence de compétence**

Si le motif de la plainte ne relève pas de la compétence de la corporation, la personne responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant et le dirige, le cas échéant, vers l'organisme ayant compétence en la matière.

### **15. Examen de la plainte**

Dans un premier temps, l'examen de la plainte consiste à :

- valider les motifs de plainte jugés recevables;
- identifier le ou les article(s) de la loi et des règlements ainsi que les politiques, procédures, directives, instructions et pratiques reconnues liés au(x) motif(s) de plainte jugé(s) recevable(s);
- déterminer le délai d'intervention selon la gravité de l'évènement ou des évènements dénoncé(s).

Toute information dénonçant une situation mettant ou pouvant mettre en péril la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants doit être traitée de façon urgente.

Toute information relevant de l'*Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique* doit être traitée sans délai.

Dans un deuxième temps, la personne responsable de l'examen des plaintes détermine l'ordre dans lequel elle réalisera les étapes suivantes de l'examen de la plainte, lesquelles sont :

- rencontrer la personne visée afin d'obtenir sa version des faits;
- rencontrer la (les) personne(s) concernée(s) afin d'obtenir ses (leurs) commentaires, le cas échéant;
- obtenir la version de témoins, s'il y a lieu;
- obtenir les commentaires d'autres parents utilisateurs du service de garde, s'il y a lieu;
- contacter toute autre personne pouvant apporter des précisions ou commentaires sur l'évènement ou les évènements dénoncé(s);
- obtenir copie de tout document ou enregistrement établi comme preuve, s'il y a lieu;
- obtenir de la direction copie de tout document requis pour l'examen de la plainte, le cas échéant.

## **16. Consultations**

La personne responsable de l'examen des plaintes peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile. Avec l'autorisation de la direction générale, eu égard aux dépenses afférentes, elle peut consulter tout expert externe dont elle juge l'expertise nécessaire.

## **17. Conclusions et délai**

La personne responsable de l'examen des plaintes doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte formulée par le plaignant et doit communiquer ses conclusions motivées à la direction générale au plus tard 45 jours suivant la réception de celle-ci.

## **18. Plainte visant un employé d'une ressource externe**

Lorsqu'une plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe auquel la corporation recourt pour la prestation de services, la personne responsable de l'examen des plaintes en informe par écrit l'autorité concernée ou, si elle est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour le plaignant, lui communique copie de la plainte. Si la plainte est verbale, elle en informe verbalement l'autorité concernée.

L'autorité concernée procède à l'examen de la plainte et rend compte à la personne responsable de l'examen des plaintes des conclusions auxquelles elle est parvenue ainsi que des mesures identifiées, le cas échéant. La personne responsable de l'examen des plaintes rédige ses conclusions et les transmet à la direction générale.

## **Chapitre III – LE SIGNALEMENT**

### **19. Définition d'un signalement**

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celles définies au point 6 et portant sur la qualité des services de garde offerts par le CPE ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de déposer une plainte.

### **20. Personne pouvant effectuer un signalement**

Tout parent ou tuteur légal d'un enfant, ou le représentant de ces derniers, qui a reçu, reçoit ou requiert des services de garde du CPE et qui refuse de déposer une plainte ainsi que toute personne autre que celles définies au point 6 peuvent effectuer un signalement.

### **21. Motifs de signalement**

Les motifs à l'origine d'un signalement portent sur la qualité des services de garde, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, et/ou sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ils peuvent aussi concerner des éléments règlementés par un organisme compétent, autre que le CPE, mais pouvant avoir un impact sur la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi que la communication, la collaboration et les règles d'éthique sont généralement en cause.

### **22. Réception du signalement**

À la réception d'un signalement, la personne responsable de l'examen des plaintes enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

### **23. Recevabilité du signalement**

Il appartient à la personne responsable de l'examen des plaintes de déterminer s'il y a lieu ou non d'intervenir à la suite d'un signalement reçu.

Pour être recevable, le signalement doit:

- être effectué par le parent ou le tuteur légal d'un enfant utilisateur, ancien utilisateur ou futur utilisateur des services de garde offerts par le CPE refusant de déposer une plainte ou par toute autre personne, et, porter sur la qualité des services de garde, sur les politiques et procédures du CPE et/ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

Il n'y a pas lieu d'intervenir, entre autres, lorsque l'évènement signalé ne relève pas de la compétence de la corporation ou si l'information reçue est frivole, si les paroles utilisées sont vexatoires ou si la démarche est effectuée de mauvaise foi.

#### **24. Ouverture d'un dossier d'intervention**

Lorsque l'information reçue d'un parent ou tuteur légal d'un enfant qui refuse de porter plainte ou de toute autre personne que celles mentionnées au point 6 constitue un motif de signalement tel que défini au point 21, la personne responsable de l'examen des plaintes procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

#### **25. Procédure d'examen d'un signalement**

Lorsque la personne responsable de l'examen des plaintes juge qu'il y a nécessité d'intervenir à la suite d'un signalement, elle doit examiner la situation et en assurer le suivi approprié de façon tout aussi diligente et rigoureuse que s'il s'agissait d'une plainte, et ce, selon les règles prescrites dans la réglementation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en ce qui concerne le traitement des plaintes.

La procédure d'examen des plaintes décrites aux points 15 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

## **Chapitre IV – LE CONSTAT**

### **26. Définition d'un constat**

Un constat est une situation pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs enfant(s) ou un agissement contraire aux politiques et procédures de la corporation constaté par la personne responsable de l'examen des plaintes.

### **27. Personne pouvant effectuer un constat**

Seule la personne responsable de l'examen des plaintes peut effectuer un constat.

### **28. Motifs d'un constat**

Les motifs d'un constat peuvent porter sur la qualité des services de garde, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, et/ou sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi que les règles d'éthique sont le plus souvent en cause.

### **29. Ouverture d'un dossier d'intervention**

À la suite d'un constat et à la décision prise à l'effet qu'elle se doit d'intervenir, la personne responsable de l'examen des plaintes remplit le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

### **30. Procédure de traitement d'un constat**

Lorsque la personne responsable de l'examen des plaintes juge qu'il y a nécessité d'intervenir à la suite d'un constat, elle doit examiner la situation et en assurer le suivi de façon tout aussi diligente et rigoureuse que s'il s'agissait d'une plainte, et ce, selon les règles prescrites dans la réglementation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en ce qui concerne le traitement des plaintes.

La procédure de traitement des plaintes décrites aux points 15 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

## **Chapitre V – RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS**

### **31. Réception des conclusions**

La directrice générale du CPE qui reçoit de la personne responsable de l'examen des plaintes ses conclusions motivées, doit en prendre connaissance et en assurer le suivi approprié. Elle doit de plus s'assurer que l'examen de la plainte a été mené avec rigueur.

### **32. Identification et suivi des mesures**

Tenant compte des conclusions auxquelles la personne responsable de l'examen de la plainte est parvenue, la directrice générale détermine si des mesures doivent être prises et, s'il y a lieu, les identifie et en assure la mise en œuvre.

### **33. Transmission des conclusions**

La directrice générale transmet au plaignant les conclusions motivées de l'examen de la plainte qu'il a formulée. Lorsqu'une plainte a été formulée par écrit, une copie conforme des conclusions lui est transmise. Si la plainte a été formulée verbalement, les conclusions motivées peuvent être transmises verbalement. Dans les deux cas, le plaignant doit être informé de son droit de recours auprès du comité de révision en cas d'insatisfaction des conclusions reçues.

La directrice générale, ou une personne désignée par celle-ci, rencontre la personne visée, s'il y a lieu, afin de l'informer des conclusions de l'examen de la plainte et des suivis qui seront donnés, le cas échéant.

### **34. Demande de révision**

Le plaignant qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises peut s'adresser aux Ministère de la famille et des aînés en communiquant avec le service des renseignements au 1-855-336-8568.

## **Chapitre VI – GESTION DES DOCUMENTS**

### **35. Ouverture d'un dossier**

Pour chaque plainte, signalement et constat un dossier est constitué et administré par la personne responsable de l'examen des plaintes.

Un dossier de plainte est ouvert au nom du plaignant alors qu'un dossier d'intervention est ouvert au nom de la personne qui a effectué le signalement. Lorsque la personne ne s'est pas identifiée ou refuse de le faire, le dossier d'intervention est ouvert avec la mention « anonyme ».

Un dossier d'intervention ouvert à la suite d'un constat effectué par la personne responsable de l'examen des plaintes est ouvert au nom de celle-ci tout comme un dossier d'intervention ouvert à la suite du cumul de fiches chronologiques concernant une même personne.

### **36. Contenu du dossier**

Le dossier de plainte ou d'intervention doit inclure tout document se rapportant à la plainte ou aux événements signalés ou constatés. Le libellé de la plainte, du signalement ou du constat, les différents formulaires, la correspondance ainsi qu'une copie des conclusions, doivent, notamment y être déposés.

### **37. Accès au dossier**

Le dossier de plainte tout comme le dossier d'intervention sont confidentiels. L'accès à ces dossiers est régi par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

### **38. Conservation du dossier**

Après leur fermeture, les dossiers de plainte tout comme les dossiers d'intervention sont conservés par la corporation à l'adresse de son principal établissement. La corporation a l'obligation de conserver les documents relatifs au suivi des plaintes. Ceux-ci sont conservés durant une période de 6 ans.

## **Chapitre VII - REGISTRE DES PLAINTES ET RAPPORT ANNUEL**

### **45. Tenue du registre**

Un registre des plaintes est tenu par la personne responsable de l'examen des plaintes.

### **46. Contenu du registre**

Le registre des plaintes doit contenir minimalement les informations suivantes, et ce, pour chaque plainte, signalement reçu ou constat effectué :

- la date d'ouverture du dossier;
- le numéro de dossier;
- la catégorie de dossier (plainte, intervention sur signalement ou sur constat);
- la qualité de l'auteur (parent, tuteur légal, membre du personnel, citoyen...);
- la qualité de la personne concernée;
- pour chaque dossier, la catégorie du ou des motif(s) de plainte déterminé(s);
- pour chaque motif, la conclusion de l'examen (manquement ou infraction ayant pu être démontré ou non);
- la date de transmission des conclusions à la direction générale;
- les mesures identifiées, incluant les engagements pris par la personne visée, le cas échéant;
- la date de réalisation de chacune des mesures;
- la date de fermeture du dossier;
- les dossiers de plainte ayant fait l'objet d'une demande de révision, le cas échéant.

### **47. Conservation du registre**

Le registre des plaintes est conservé à l'adresse principale de la corporation.

### **48. Rapport annuel portant sur le traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation**

Au moins une fois par année, la directrice générale présente au conseil d'administration un rapport annuel portant sur le traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation comprenant les différentes données sur les plaintes et signalements reçus, les constats effectués, l'analyse de ces données ainsi que les suivis effectués.

## **Chapitre VIII - DISPOSITIONS FINALES**

### **49. Entrée en vigueur**

La présente procédure entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.

### **50. Révision**

La procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation fait l'objet d'une révision annuelle.

**Procédures adoptées au conseil d'administration du 29 mars 2016**  
**Révisé par le conseil d'administration le 24 avril 2017**