

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE GARDE EN INSTALLATION ET AU BUREAU COORDONNATEUR

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*, 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 et au bureau coordonnateur. 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. Définitions

Dans la présente procédure, les termes suivants signifient :

- a) **BC**
Le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial du Centre de la petite enfance Les Services de garde Gribouillis.
- b) **CPE**
Le Centre de la petite enfance Les Services de garde Gribouillis.
- c) **CA**
Le conseil d'administration de la corporation.
- d) **DA**
La directrice adjointe d'une installation.
- e) **DG**
La directrice générale de la corporation.
- f) **Intervenant**
Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement dans la corporation.

- g) Loi**
La *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*¹.
- h) Ministre**
Le ministre de la Famille.
- i) 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.
- j) Règlements**
Le *Règlement sur les services éducatifs à l'enfance*² et le *Règlement sur la contribution réduite*³.

Chapitre II – LA PLAINTÉ

3. 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 que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du CPE ou du bureau coordonnateur.

4. Motifs de plainte

Les motifs de plainte portent sur la qualité des services, sur les politiques, procédures et normes internes du CPE/BC 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.

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;

¹ L.R.Q., c. S-4.1.1

² L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 2

³ L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 1

- les règles d'éthique;
- les aspects administratifs.

5. 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/BC, peut formuler une plainte.

6. 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.

En l'absence de la personne responsable du traitement des plaintes, un membre du personnel administratif pourra accueillir la plainte d'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.

La DG détermine l'urgence d'intervenir. 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 plainte déterminée urgente par la DG doit être transmise sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.

7. 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;
- le nom de l'installation concernée;
- le nom de la personne visée, le cas échéant;
- la description des faits;
- les attentes du plaignant.

8. 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.

9. 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.

10. Avis de réception

Dans un délai approximatif de cinq (5) jours de calendrier suivant la date de réception d'une plainte, la personne responsable de l'examen des plaintes transmet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte. Elle l'informe dans un même temps qu'il recevra les conclusions de l'examen de sa plainte dans un délai approximatif de 45 jours de calendrier suivant sa réception.

11. 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/BC, 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 offerts par le CPE/BC, sur les politiques et procédures en vigueur ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

12. Rejet de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes peut rejeter toute plainte ou motif de 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.

13. 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.

14. Examen de la plainte

L'examen de la plainte a pour objectif premier de déterminer le bien-fondé de celle-ci et de chacun de ses motifs.

L'examen d'une plainte comporte différentes étapes. Il appartient à la personne responsable de l'examen des plaintes d'en déterminer l'ordre de réalisation. Ces étapes sont les suivantes:

- communiquer avec le plaignant pour obtenir ses commentaires ou précisions sur la plainte formulée;
- informer la DA de l'installation concernée, ou du BC, de la réception d'une plainte et obtenir ses commentaires s'il y a lieu;
- rencontrer la personne visée afin d'obtenir sa version des faits, le cas échéant;
- 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, 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 pouvant être utilisé comme preuve;
- effectuer une visite de l'installation, s'il y a lieu;
- obtenir une copie de tout document requis pour l'examen de la plainte, le cas échéant.
- effectuer toute autre démarche jugée pertinente par la personne responsable de l'examen des plaintes.

15. Consultations

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

16. Conclusions et délai

La personne responsable de l'examen des plaintes procède avec diligence à l'examen de la plainte puis communique ses conclusions motivées à la DG laquelle les transmet au plaignant au plus tard 45 jours suivant la réception de sa plainte.

17. Plainte visant un employé du CPE

Lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel du CPE/BC soulève des questions d'ordre disciplinaire, la personne responsable de l'examen des plaintes en saisit son supérieur immédiat pour évaluation et décision. Ce dernier doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont il est saisi, et ce, conformément à la *Politique sur les conditions de travail du personnel salarié* en vigueur au CPE.

La DG doit être informée de l'issue du dossier et doit en informer le plaignant par écrit.

18. Plainte visant les services assurés par une ressource externe

Lorsqu'une plainte porte sur les services assurés 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.

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 DG.

19. Plainte visant la Directrice générale

Lorsqu'une plainte est émise à l'endroit de la Directrice générale, la réception de la plainte est effectuée par la personne responsable de l'examen des plaintes qui la transmet à la Présidence pour examen.

La Présidence veille à nommer la ou les personnes qui seront en charge de l'examen de la plainte et que soit appliquée la procédure de traitement des plaintes prévue dans le présent document. Elle peut consulter le regroupement dont elle est membre afin de la soutenir dans le traitement de la plainte.

Chapitre III – LE SIGNALEMENT

20. Définition d'un signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celles définies au point 5 et portant sur la qualité des services offerts par le CPE/BC ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de déposer une plainte.

Le signalement peut aussi provenir d'un parent qui a reçu, reçoit ou requiert des services du CPE/BC, pour qui l'information ne constitue pas une insatisfaction, mais qui met en cause la qualité des services de garde en milieu familial.

21. Motifs de signalement

Les motifs à l'origine d'un signalement portent sur la qualité des services, sur les politiques et procédures du CPE/BC 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/BC, 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/BC refusant de déposer une plainte ou par toute autre personne que celles définies au point 5;
- porter sur la qualité des services, sur les politiques et procédures du CPE/BC 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 à l'article 5 constitue un motif de signalement tel que défini à l'article 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 articles 14 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires. Toutefois, notamment pour des raisons de confidentialité, les conclusions motivées prévues au point 16 ne sont pas transmises à la personne ayant effectué un signalement.

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, sur les politiques et procédures du CPE/BC 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 en avise la DG, remplit le formulaire prévu à cet effet puis 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 articles 14 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre V – RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS

31. Réception et suivi des conclusions

Lorsqu'elle reçoit de la personne responsable de l'examen des plaintes ses conclusions motivées, la DG doit en prendre connaissance puis s'assurer que l'examen de la plainte a été mené avec rigueur. Elle en assure par la suite le suivi approprié. À cet égard, elle doit :

- transmettre une copie des conclusions de l'examen de la plainte au plaignant accompagnée d'une lettre de transmission dans laquelle son droit de recours en cas d'insatisfaction de la conclusion rendue doit être indiqué, droit de recours s'exerçant auprès du ministère de la Famille;
- transmettre une copie conforme des conclusions de l'examen de la plainte à la DA concernée, le cas échéant;
- déterminer le suivi à être donné aux conclusions de l'examen de la plainte.

32. Identification et suivi des mesures

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

Lorsque la plainte vise une employée, le supérieur immédiat de ce dernier doit :

- informer verbalement l'employée visée par une plainte des conclusions de l'examen de celle-ci;
- déterminer si des mesures doivent être prises et, s'il y a lieu, les identifier;
- s'assurer de la mise en œuvre des mesures identifiées, le cas échéant.

33. Fermeture du dossier

Un dossier de plainte ou d'intervention est fermé lorsqu'aucune mesure n'est requise ou lorsque toutes les mesures identifiées ont été réalisées.

L'employé visé est informé de la fermeture du dossier par son supérieur immédiat.

Chapitre VI – GESTION DES DOCUMENTS

34. 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.

35. 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.

36. 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*.

37. Conservation des dossiers

Après leur fermeture, les dossiers de plainte tout comme les dossiers d'intervention sont conservés sous clé par la direction générale de la corporation.

La corporation a l'obligation de conserver les documents relatifs au suivi des plaintes durant une période de 6 ans.

Chapitre VII - REGISTRE DES PLAINTES

38. Tenue du registre

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

39. Contenu du registre

Le registre des plaintes doit contenir minimalement les informations suivantes pour chacune des plaintes traitées :

- la date de réception de la plainte;
- le motif principal de la plainte;
- les motifs de plainte ayant conduit à une visite à l'improviste;

- la date de transmission des conclusions de l'examen de la plainte à la DG;
- les mesures identifiées en suivi aux conclusions, le cas échéant;
- la date de réalisation de chacune des mesures;
- la date de fermeture du dossier.

40. Conservation du registre

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

Chapitre VIII - DISPOSITIONS FINALES

41. Entrée en vigueur

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

42. Révision

La *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation et au bureau coordonnateur* fait l'objet d'une révision aux trois ans.

43. Responsable de l'application

La DG est responsable de l'application de la présente procédure.

La présente procédure doit faire l'objet d'une révision au moins dans les dix ans suivant son adoption.

Approuvée par le conseil d'administration du CPE Les Services de garde Gribouillis le 18 janvier 2018,