



# Procédure de traitement des plaintes relatives aux personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. PRÉAMBULE</b>	<b>3</b>
<b>2. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ</b>	<b>3</b>
<b>3. OBJET D'UNE PLAINTÉ</b>	<b>3</b>
<b>4. QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ?</b>	<b>4</b>
<b>5. LES ÉTAPES D'UN TRAITEMENT DE PLAINTÉ</b>	<b>4</b>
A- La réception de la plainte .....	4
B- L'analyse préliminaire de la recevabilité de la plainte .....	5
C- L'enregistrement de la plainte .....	6
D- L'examen de la plainte .....	7
E- La conclusion de la plainte.....	8
F- Suivi des mesures.....	9
G- Fermeture de la plainte .....	9
I- Insatisfaction en lien avec le traitement de la plainte.....	11

## 1. PRÉAMBULE

La présente procédure, empreinte des fondements, valeurs et principes directeurs énoncés dans la *Politique de traitement des plaintes relatives aux personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial*, a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en milieu familial. 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 ministère de la Famille.

La directrice générale (ci-après la « Responsable ») est la personne responsable du traitement des plaintes concernant le BC.

En tout temps, la Responsable peut déléguer le suivi de la procédure de traitement des plaintes à une personne qu'elle aura désignée (ci-après la « Personne désignée »).

La procédure de traitement des plaintes ne se substitue en aucun temps aux recours prévus par la Loi. De même, malgré l'exercice d'un recours légal, avant, pendant ou après le dépôt d'une plainte en vertu de la présente politique, la Responsable peut décider de procéder à une enquête.

Dans l'éventualité où la Responsable, ou selon le cas, la Personne désignée, est visée ou impliquée d'une quelconque manière par la plainte, celle-ci doit être formulée à la présidence du Conseil d'administration.

## 2. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard de la personne visée en lien avec une conduite, un comportement, une situation ou un fait. En l'espèce, la personne visée peut-être une RSGE, une assistante de la RSGE ou une autre personne reliée au service de garde éducatif en milieu familial.

## 3. OBJET D'UNE PLAINTÉ

Pour être traité par le BC, l'objet de la plainte doit être lié à l'application de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (ci-après la « LSGEE ») et de sa réglementation ou à une directive, instruction, norme ou pratique en vigueur dans les services de garde éducatifs à l'enfance.

Elle peut aussi concerner des éléments non réglementaires ayant un impact sur la santé, la sécurité et le bien-être des enfants.

#### 4. QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ?

Une plainte peut provenir de toute personne qui constate des éléments en lien avec un service de garde éducatif en milieu familial, que cela soit un parent, une assistante ou un tiers.

Toute personne, qu'elle soit ou non en lien avec une RSGE, peut déposer une plainte.

#### 5. LES ÉTAPES D'UN TRAITEMENT DE PLAINTÉ

##### **A- La réception de la plainte**

Toute personne peut déposer une plainte envers une RSGE reconnue par le BC (parent, RSGE, tiers, voisin ou autre), que ce soit en personne, par téléphone ou par courriel.

Toute plainte est traitée dans le respect de la confidentialité de l'identité de la personne plaignante. Cependant, s'il s'avère impossible de traiter la plainte sans que, en raison de la nature de l'information transmise, la personne plaignante soit identifiée, cette dernière en est informée.

Une plainte peut être déposée de façon anonyme ou non. La Responsable informe la personne plaignante de son impossibilité de faire des suivis si celle-ci désire garder l'anonymat.

Si le BC reçoit une information d'une personne plaignante, mais que cette dernière refuse finalement de déposer une plainte officielle, le BC aura tout de même l'obligation de traiter l'information qu'il a reçu et de suivre les étapes d'un traitement de plainte.

##### **À cette étape, la personne attitrée au traitement des plaintes :**

- Note les informations en lien avec les faits transmis ou communiqués par la personne plaignante.
- Transmet à la personne plaignante l'information relative à la LSGEE, à la réglementation et aux normes en vigueur afin de bien l'informer.
- Vérifie auprès de la personne plaignante si une démarche pour régler la situation a préalablement été effectuée auprès de la RSGE. Elle peut le proposer si cela n'a pas été fait.
- Informe la personne plaignante de la procédure de traitement des plaintes.
- 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, la personne attirée au traitement des plaintes lui fera signer une autorisation de divulgation d'identité.

- Avise la personne plaignante qui désire garder l'anonymat qu'aucun résultat ou suivi ne pourra lui être communiqué.
- Recueille auprès de la personne plaignante toute l'information nécessaire pour le traitement de la plainte.
- Vérifie les attentes de la personne plaignante.

La personne qui reçoit de la personne plaignante 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*.

### **B- L'analyse préliminaire de la recevabilité de la plainte**

Avant de débiter le processus de traitement de plainte, le BC doit se demander si cette plainte ou des éléments de celle-ci sont recevables en vertu du cadre légal et font partie des les fonctions du BC. Le BC procédera à cette analyse dans un délai de 48 heures ouvrables.

La plainte sera déclarée irrecevable dans l'une de ces situations :

- 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 en lien avec son insatisfaction;
- 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, à leur face même, sont farfelus, vexatoires ou formulés de mauvaise foi.

Le même dossier de plainte peut comprendre plusieurs éléments de plainte et la recevabilité de chacun des objets doit être examinée. Un objet irrecevable n'entraîne pas l'irrecevabilité de l'ensemble de la plainte.

Voici des exemples d'éléments de plaintes qui ne sont pas de la compétence du BC :

- Les éléments de plainte en lien avec le respect ou les conditions de l'entente de service conclue entre un parent utilisateur et la-RSGE doivent être référés à l'Office de la protection du consommateur (OPC), à moins que cela ne concerne la collaboration.
- L'admissibilité d'un parent à la contribution réduite ou à son exemption. Un parent qui se croit lésé par la décision d'un BC à propos de son admissibilité doit s'adresser au MFA. (LSGEE, art. 87).

Si la plainte n'est pas recevable:

- S'il y a lieu, la personne plaignante est dirigée vers un l'organisme ou le ministère concerné (ex. : OPC, Revenu Québec, etc.).
- Informer la personne plaignante des raisons de la non-recevabilité de sa plainte.
- La RSGE ne sera pas informée, car la plainte est non recevable.
- Effectuer la fermeture de la plainte (information enregistrée au registre des plaintes du BC).

Si la plainte est recevable, il y a alors enclenchement du processus de traitement de plainte et analyse du niveau d'urgence de la plainte.

À cette étape, la Responsable du traitement des plaintes :

- Évalue la gravité et l'urgence de la plainte.
- Transmet à la personne plaignante un accusé de réception précisant la procédure du traitement de plainte dans un délai de cinq jours ouvrables, si celle-ci a fourni son nom et ses coordonnées.

### **C- 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.

## **D- L'examen de la plainte**

Le BC procède, dans un délai de 45 jours de calendrier de sa réception, à l'examen et à la conclusion de la plainte. Ce délai peut varier en fonction de l'objet de la plainte.

### **À cette étape, la Responsable du traitement des plaintes :**

- Identifie le ou les motifs de plainte.
  - Identifie les articles de la LSGEE, des règlements, des directives ou des normes mis en cause.
  - Consulte le dossier de la RSGE et l'historique des plaintes déposées à son égard.
  - Établit une stratégie d'examen de la plainte.
    - Selon les circonstances, le BC :
      - Effectue une visite à l'improviste à la suite d'une plainte afin de vérifier l'objet et le bien-fondé de celle-ci, et avise la RSGE de la nature de la plainte. Lors de cette visite, la Responsable se concentre sur les éléments à vérifier dans le cadre de la plainte;
    - OU
    - Informe la RSGE de la réception d'une plainte et prévoit une rencontre afin d'obtenir sa version des faits;
  - OU
  - Vérifie les allégations de la personne plaignante.
- Rassemble les documents, les témoignages et éléments de preuve à l'appui des faits allégués par la personne plaignante, les valide ou les corrobore auprès des sources susceptibles de les confirmer.
- Procède à l'analyse de toutes les informations recueillies, notamment les témoignages, les documents et les éléments de preuve ainsi que la version des faits donnée par la RSGE.
- Note les dates, les actions et les propos recueillis.
- Détermine s'il y a un manquement à la Loi ou à ses règlements et en informe le prestataire de services ou le BC.
- Détermine si des mesures correctives doivent être apportées pour régler la plainte.
- Complète les documents de plainte ainsi que le rapport de visite de plainte.

## **E- La conclusion de la plainte**

À la suite de l'examen de la plainte, la Responsable détermine si la plainte est fondée, non fondée ou partiellement fondée.

### Plainte non fondée

- La plainte est considérée non fondée lorsque les éléments n'ont pas été constatés ou démontrés.
- La RSGE et la personne plaignante en sont informées.
- Le rapport d'examen de la plainte est terminé.
- Le dossier est fermé.

### Plainte fondée

- La plainte est considérée fondée lorsque les éléments portés à l'attention de la Responsable ont été constatés ou démontrés.
  - Le rapport d'examen de la plainte est terminé;
  - Le BC détermine les mesures, s'il y a lieu :
    - Un ou des avis de contravention indiquant les éléments qui ne sont pas conformes à la LSGEE et aux règlements, les mesures à prendre pour corriger la ou les situations et le délai à respecter sont transmis à la RSGE
- OU
- Le dossier est transmis au conseil d'administration pour déterminer de la mesure appropriée et, le cas échéant, déterminer si un avis d'intention de suspension ou révocation est envoyé à la RSGE.

### Plainte partiellement fondée

- La plainte est partiellement fondée lorsque certains éléments de la plainte ont été constatés ou démontrés et d'autres non;
- La RSGE en est informée des éléments de plainte fondés et non fondés;
- La personne plaignante est informée que sa plainte est partiellement fondée sans que le BC ne précise la nature des mesures imposées à la RSGE;
- Le rapport d'examen de la plainte est terminé;
- Le BC détermine les mesures, s'il y a lieu :
  - Un ou des avis de contravention indiquant les éléments qui ne sont pas conformes à la LSGEE et aux règlements, les mesures à apporter et le délai à respecter sont transmis à la RSGE
  - OU
  - Le dossier est transmis au conseil d'administration pour déterminer de la mesure appropriée et, le cas échéant, déterminer si un avis d'intention de suspension ou révocation est envoyé à la RSGE.



À cette étape, la Responsable du traitement des plaintes, après analyse du traitement de la plainte :

- Complète les documents de plainte et rédige les conclusions.
- Transmet les conclusions à la RSGE ainsi que les mesures correctives qui devront être prises.
- Informe la RSGE du type de suivi qui sera effectué et de la durée de celui-ci.
- Rendre disponible, sur demande de la RSGE, un soutien pédagogique et technique.
- S'assure de l'application des mesures correctives requises et effectue les visites de suivi, s'il y a lieu.
- Transmet l'information à la personne plaignante que l'analyse de la plainte est complétée.

#### **F- Suivi des mesures**

Dans tous les cas où des manquements sont constatés, selon la nature et la gravité de ces manquements, le BC s'assure de la mise en œuvre des mesures correctives par la RSGE. Le BC peut demander des pièces justificatives (courriel, photos, vidéos) attestant que les correctifs ont été apportés. Il peut aussi effectuer une visite de suivi dans le service de garde éducatif en milieu familial. En fonction de la nature de la contravention et en vertu du pouvoir discrétionnaire du BC, 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.

À cette étape, la Responsable du traitement des plaintes :

- Rend disponible, sur demande de la RSGE, un soutien pédagogique et technique.
- Voit à l'application des mesures correctives requises et effectue les visites des suivis, s'il y a lieu.

#### **G- Fermeture de la plainte**

Le dossier de plainte demeure ouvert jusqu'à ce que le BC constate que les mesures correctives ont été apportées et que la situation est conforme à la LSGEE et ses règlements. Ensuite, le dossier est fermé. La RSGE en est alors avisée par écrit.

La personne plaignante est avisée des conclusions sommaires du traitement de plainte notamment si sa plainte est considérée fondée, non fondée ou partiellement fondée. Le cas échéant, la personne plaignante n'est pas informée des mesures prises.

À cette étape, la responsable du traitement des plaintes :

- Transmet une lettre de fermeture à la RSGE et à la personne plaignante.
- Rend compte ponctuellement au conseil d'administration des conclusions à la suite du traitement des plaintes.

#### **H- Registre de plainte et conservation des documents**

Le BC s'assure de consigner la plainte à son Registre des plaintes du BC.

L'ensemble des documents recueillis par le BC et produits par celui-ci dans le cadre du traitement de plainte sont conservés dans un dossier de plainte qui est distinct du dossier de la RSGE.

#### Dossier de plainte

Les documents sont conservés dans le dossier de plaintes sont notamment :

- 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 BC doit conserver un registre des plaintes reçues concernant les RSGE ainsi que les documents relatifs au suivi de ces plaintes, particulièrement tous documents relatifs à la plaignante ou au plaignant. Le dossier de plainte n'appartient pas à la RSGE.

#### Dossier de la RSGE

Le BC doit conserver au dossier de la RSGE les rapports de visites, les rapports de suivi et les avis de contravention relatifs à la plainte. 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.

À cette étape, la responsable du traitement des plaintes :

- Consigne l'information au Registre des plaintes.
- Le BC conserve en tout temps le dossier de plainte constitué en vertu de l'article 48, paragraphe 4 du RSGEE;
- Le BC doit conserver au dossier de la RSGE les rapports de visites, les rapports de suivi et les avis de contravention relatifs à la plainte. Il doit cependant les détruire six ans après la fin de leur traitement

**I- Insatisfaction en lien avec le traitement de la plainte**

La personne plaignante qui est insatisfaite du traitement de sa plainte par la Responsable peut déposer, dans un délai de 30 jours à la suite de la réception des conclusions de l'examen de celle-ci, une plainte au conseil d'administration du BC en exposant ses motifs. Cette dernière peut toutefois être invitée à discuter directement avec la Responsable de son insatisfaction pour obtenir des informations sur le processus de traitement de plainte effectué. Le conseil d'administration déterminera du bien fondée de la plainte selon les motifs invoqués, dans un délai raisonnable. Il analysera notamment si la personne responsable a respecté les procédures établies et procédé à une analyse diligente et impartiale. Le cas échéant, le conseil d'administration prendra les mesures appropriées.

La personne plaignante 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.

## ÉTAPES ET DÉLAI DU TRAITEMENT USUELS DES PLAINTES

À titre indicatif, voici les étapes et les délais de traitement des plaintes. Ces délais ne sont pas de rigueur et le fait de ne pas les respecter n'invalide en aucun temps le processus.

	A	Réception de la plainte
48 heures	B	Analyse de la recevabilité de la plainte
5 jours (accusé Réception)	C	Enregistrement de la plainte
	D	Examen de la plainte
45 jours	E	Conclusion de la plainte
	F	Suivi des mesures
	G	Fermeture de la plainte
	H	Registre et conservation de la plainte
30 jours	I	Insatisfaction en lien avec le traitement de la plainte
Délai raisonnable		