



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

**Adopté par le conseil d'administration  
Avril 2024**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. PRÉAMBULE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJECTIF DE LA POLITIQUE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>4</b>
<b>4. DIFFUSION .....</b>	<b>4</b>
<b>5. DÉFINITION .....</b>	<b>4</b>
<b>6. PRINCIPES DIRECTEURS .....</b>	<b>4</b>
<b>7. VALEURS RELIÉES AU TRAITEMENT DE PLAINTÉ .....</b>	<b>5</b>
<b>8. DÉSIGNATION DE LA RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES .....</b>	<b>6</b>
<b>9. RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....</b>	<b>6</b>
La Responsable du traitement des plaintes :.....	6
La personne plaignante .....	7
<b>10. MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE.....</b>	<b>7</b>

## 1. PRÉAMBULE

L'objectif de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (LSGEE) est 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, la réussite éducative, 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.

Le bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial (BC) est agréé par le ministère de la Famille pour exercer les fonctions prévues à l'article 42 de la LSGEE. Celle-ci donne au BC le mandat de traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) reconnues sur son territoire.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la LSGEE, le BC a un rôle de premier plan à jouer et le traitement des plaintes qu'il reçoit est un outil permettant l'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs fournis par une RSGE. Pour ce faire, le BC s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes.

Cette procédure se veut équitable, transparente, objective et publicisée.

## 2. OBJECTIF DE LA POLITIQUE

La présente politique de traitement des plaintes :

- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes par le BC;
- Vise à établir une démarche uniforme, objective, impartiale et transparente;
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services;
- Vise à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui fréquentent le service;
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements découlant et des normes en vigueur;
- Définit la notion de plainte et établit un mécanisme de traitement des plaintes accessible et efficace.

### 3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique de traitement des plaintes relative aux services de garde en milieu familial s'adresse aux membres du conseil d'administration, au personnel de la corporation ayant un lien avec les activités du BC, à l'ensemble des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues par celui-ci ainsi qu'aux parents qui ont reçu, reçoivent ou requièrent des services de garde en milieu familial ou des services du BC.

### 4. DIFFUSION

La politique de traitement des plaintes et la procédure de traitement des plaintes relative aux services de garde en milieu familial sont diffusées auprès des membres du conseil d'administration, des parents utilisateurs, du personnel ainsi qu'auprès des RSGE.

### 5. DÉFINITION

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'une RSGE dont l'objet est lié à la LSGEE, à la réglementation qui en découle, à une directive ou à une norme administrative en vigueur. Une plainte doit être formulée à la responsable du traitement des plaintes au sein du BC. Si la plainte est formulée à un autre employé du BC, l'information devra être transmise à la responsable du traitement des plaintes qui s'assurera du suivi.

### 6. PRINCIPES DIRECTEURS

La présente politique de traitement des plaintes relatives aux personnes responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial est basée sur les principes directeurs suivants :

- La RSGE est la première responsable de la qualité des services qu'elle offre aux enfants et aux parents.
- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs et des obligations du BC ainsi que des droits du plaignant et de la RSGE.
- Toute plainte est une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs en milieu familial.
- Tout membre du personnel du BC est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte ou signaler un évènement.
- Toute plainte est traitée avec diligence. Le BC favorise une approche de résolution rapide et efficace des plaintes.

- Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement lorsque cela est possible, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte.
- La personne plaignante et la RSGE sont traitées avec impartialité.
- La personne plaignante est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de la recevabilité de la plainte et du résultat du traitement de la plainte, le cas échéant (dans les limites de la confidentialité).
- Le BC s'engage à rediriger la personne plaignante vers l'organisme approprié, lorsque l'objet de la plainte ne concerne pas l'application de la LSGEE, de ses règlements ou d'une directive ou d'une norme en vigueur.
- Le BC s'engage à diffuser aux divers intervenants (parents, membres du personnel du BC, RSGE, membres du conseil d'administration) la présente politique.

## 7. VALEURS RELIÉES AU TRAITEMENT DE PLAINTÉ

Ces valeurs doivent guider l'ensemble des parties, soit le BC, la RSGE, la personne plaignante ainsi que les personnes qui les assistent lors d'un traitement de plainte.

- La confidentialité :
  - Protection de la réputation de la personne visée par la plainte.
  - Protection de l'identité des personnes impliquées.
  - Respect du droit à la vie privée de la RSGE, de sa famille, mais aussi de la personne plaignante et du BC.
- La collaboration :
  - Coopération entre toutes les parties (la personne plaignante, personne visée, BC et association représentative).
- L'impartialité et intégrité :
  - Examen juste et équitable des faits allégués.
  - Probité absolue, juste, honnête, incorruptible et ouverture.
- La transparence :
  - Communication visant à favoriser une compréhension commune et une confiance mutuelle.
- La diligence :
  - Obligation de traiter la plainte suivant certains critères et de façon diligente.

- La compétence :

- La responsable du traitement des plaintes désignée par le BC doit être capable de bien analyser une situation en vertu de sa connaissance approfondie en la matière.

## 8. DÉSIGNATION DE LA RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

La direction générale procède à la désignation de la responsable du traitement des plaintes.

## 9. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### Le conseil d'administration du BC:

- Adopte la présente politique et veille à son application;
- Mandate la direction générale pour la révision périodique de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- Effectue le contrôle périodique de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure adoptée;
- Peut rendre des décisions en lien avec le traitement de plainte, s'il y a lieu;
- Examine les demandes de révision du processus de traitement de plainte.

### La direction générale (si elle n'est pas la responsable du traitement des plaintes) :

- Assure la diffusion et la promotion de la présente politique;
- Transmet les rapports périodiques appropriés au conseil d'administration;
- Supervise l'application de la politique et de la procédure;
- Identifie les besoins de formation liée à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes;
- Reçoit les recommandations de la responsable du traitement des plaintes et décide des mesures à prendre;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes ou collabore avec le conseil d'administration.

### La Responsable du traitement des plaintes :

- Coordonne l'application de la politique et sa procédure;
- Reçoit toute plainte écrite et l'inscrit au registre des plaintes;
- S'assure de porter assistance et support à la personne plaignante lors du dépôt de la plainte;
- Procède à l'ouverture du dossier;
- Statue sur la recevabilité des plaintes reçues;
- Examine, traite et assure un suivi du traitement de la plainte avec diligence;
- Informe la direction générale de la réception d'une plainte;
- Procède à l'examen de la plainte, analyse les faits et documente le processus;
- Prépare le rapport d'enquête, émet ses commentaires et recommandations à la directrice générale;

- Informe la personne plaignante des conclusions de l'enquête, si cette personne s'est identifiée;
- Procède à la fermeture du dossier;
- Prend les mesures nécessaires afin que l'identité de la personne plaignante demeure confidentielle, lorsque cela est possible et que celle-ci ne souhaite pas être identifiée;
- Procède à la fermeture du dossier;
- Prend les mesures nécessaires afin que l'identité de la personne plaignante demeure confidentielle, lorsque cela est possible et que celle-ci ne souhaite pas être identifiée;
- Collabore à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes.

La personne plaignante :

- Responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction, si possible;
- Collabore au processus du traitement de la plainte;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

La RSGE :

- Fournit des services de garde éducatifs conformes aux lois, aux règlements et aux règles qui s'appliquent;
- Respecte la confidentialité du processus de traitement de plainte et ne tente pas d'identifier la personne plaignante;
- Prend en considération les insatisfactions exprimées par toute personne et tente de trouver une solution qui est notamment dans l'intérêt de l'enfant, en considérant les besoins exprimés, les caractéristiques de son service de garde ainsi que les lois, les règlements et les normes qui s'appliquent;
- Collabore avec le BC dans toutes les étapes du processus de traitement de plainte.

## 10. MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Le BC se réserve le droit de modifier cette politique lorsqu'il juge approprié, sans avis ni délai.