



POLITIQUE GÉNÉRALE DE TRAITEMENT DE PLAINTES

Adoptée le 16-02-2026



Chapitre I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse aux membres du conseil d'administration (CA) et aux membres du personnel de la corporation, à l'ensemble des personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) reconnues par le bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial (BC) ainsi qu'aux parents dont l'enfant a reçu, reçoit ou requiert des services de garde éducatifs du Centre de la petite enfance (CPE), d'une RSGE ou des services d'un membre du personnel du BC.

La présente politique est transmise au ministre de la Famille.

2. Objet de la politique

La politique de traitement des plaintes a pour objet d'établir les fondements et principes directeurs devant guider le traitement des plaintes. Elle définit de plus les notions de plainte, de signalement et de constat et précise les fonctions et responsabilités des différents acteurs impliqués dans le traitement des plaintes.

3. Fondements

La présente politique s'appuie sur la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*¹ (LSGEE) et ses règlements ainsi que sur la préoccupation de la corporation d'offrir à la clientèle des services de garde éducatifs de qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne. Elle s'appuie enfin sur des valeurs qui ont obtenu l'adhésion des membres du CA, soit : la confidentialité, la collaboration, l'impartialité, la transparence, la responsabilisation, la compétence, l'intégrité et le respect.

4. Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits du plaignant et de la personne visée.
- Toute plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- Tout membre du personnel est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte.
- Tout plaignant est informé de la recevabilité de sa plainte ainsi que de la procédure de traitement des plaintes.
- Toute plainte est traitée avec rigueur, diligence et impartialité.
- Tout plaignant reçoit une copie des conclusions motivées de l'examen de sa plainte et est informé de son droit de recours en cas d'insatisfaction.

¹ L.R.Q., c. S-4.1.1



- Toute personne visée par une plainte est informée des conclusions de l'examen de celle-ci.
- Aucune représaille ne peuvent être exercées à l'endroit d'une personne qui a déposé une plainte.
- Aucune menace de représailles ne peut être exercée à l'endroit d'une personne qui a l'intention de déposer une plainte.

5. Diffusion

La *Politique de traitement des plaintes*, la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation* ainsi que la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en milieu familial* sont diffusées auprès des membres du CA, des membres du personnel de la corporation, des parents utilisateurs des services de garde éducatifs en installation ainsi qu'auprès des RSGE. Les parents utilisateurs des services de garde éducatifs en milieu familial peuvent avoir accès à ces documents sur le site Web du CPE ou en s'adressant directement au personnel du BC.

6. Désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes (ou des)

La direction générale (DG) procède à la désignation d'une personne responsable de l'examen des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation ainsi qu'à la désignation d'une personne responsable de l'examen des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en milieu familial, et ce, conformément aux orientations adoptées par les membres du CA à cet égard.

7. Responsable de l'application

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

Chapitre II - DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTES NOTIONS

8. Énoncé de principes permettant la catégorisation

Dans la présente politique, la notion de plainte est associée exclusivement à l'insatisfaction exprimée par le parent ou le tuteur légal d'un enfant qui a reçu, reçoit ou requiert des services de garde éducatifs d'un prestataire de services de garde. Toute information provenant de toute autre personne ou toute insatisfaction exprimée par un parent ne désirant pas déposer une plainte et portant sur la qualité des services de garde éducatifs, constitue un signalement. La notion de constat permet à la personne responsable de l'examen des plaintes d'intervenir lorsqu'elle constate un manquement à la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Les notions de signalement et de constat sont incluses dans la notion de plainte dont il est fait mention dans la législation, notamment à l'article 42 (8) de la LSGEE² et à l'article 10 du RSGEE³ ainsi que dans la présente politique, dans la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs*

² L.R.Q., c. S-4.1.1

³ L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 2



en installation et dans la Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en milieu familial.

9. 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 éducatifs que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert des membres du personnel d'une installation, d'une RSGE ou de l'un de ses employés le cas échéant, ou portant sur la qualité des services reçus ou requis du BC.

10. Signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celle indiquée au point 9 et portant sur la qualité des services de garde éducatifs ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant ne désirant pas déposer une plainte.

11. 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 à la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance constatés par la personne responsable de l'examen des plaintes dans le cadre de ses fonctions.

Chapitre III – FONCTIONS

12. Conseil d'administration

Le CA est l'autorité ultime au regard du traitement des plaintes. Il est responsable de l'adoption de la politique et des procédures de traitement des plaintes ainsi que de leur révision périodique, le cas échéant.

Ses fonctions sont les suivantes:

- adopter la *Politique de traitement des plaintes*, la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation* ainsi que la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en milieu familial* ;
- mandater la DG à la révision périodique de la politique et des procédures de traitement des plaintes et procéder à leur adoption ;
- définir ses orientations quant à la personne qui procèdera à l'examen des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation ainsi qu'à la personne qui procèdera à l'examen des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en milieu familial ;
- définir ses orientations quant à la personne responsable de l'examen des plaintes visant un employé du BC ;

- procéder à l'étude des dossiers déposés par la DG et adopter, par résolution, les décisions concernant le suivi à être effectué. Cette fonction ne peut, en aucun cas, être déléguée, mais peut toutefois être assumée par un comité restreint du CA ;
- désigner les trois membres du CA qui constitueront le comité de révision ayant pour fonction de procéder à la révision des conclusions de l'examen des plaintes lorsque requis ;
- traiter les plaintes visant la DG et en assurer le suivi ;
- prendre connaissance du registre annuel portant sur le traitement des plaintes présenté par la DG.

13. Comité de révision

Le comité de révision assure le traitement des demandes de révision des conclusions de l'examen des plaintes. Ce comité est composé de trois administrateurs nommés par le CA, lequel en détermine les règles de fonctionnement et fixe la durée du mandat de ses membres. Ces derniers ne peuvent être à l'emploi de la corporation ni être une RSGE.

Ses fonctions sont les suivantes :

- recevoir les demandes de révision ;
- transmettre un accusé de réception au plaignant dans un délai approximatif de 5 jours suivant la réception de la demande ;
- prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte ;
- recevoir les observations respectives des parties concernées ;
- s'assurer que l'examen de la plainte a été réalisé conformément à la politique de traitement des plaintes ainsi qu'à la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation ou en milieu familial adoptées par le CA ;
- s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué avec rigueur, diligence et impartialité ;
- s'assurer que les conclusions émises par la personne responsable de l'examen des plaintes sont fondées sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance ;
- dans les 60 jours de la réception de la demande, transmettre par écrit au plaignant ainsi qu'à la personne responsable de l'examen des plaintes, un avis qui doit conclure à l'une des options suivantes :
 - entériner les conclusions émises par la personne responsable de l'examen des plaintes ;
 - requérir de la personne responsable de l'examen des plaintes qu'elle effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'elle lui transmette ses nouvelles conclusions ainsi qu'une copie à la direction générale ;
 - recommander toute autre mesure qu'il juge appropriée.

14. Direction générale

La DG doit assurer la pérennité de la politique et des procédures de traitement des plaintes. Elle est responsable d'en assurer la promotion auprès de l'ensemble des membres du personnel ainsi qu'auprès

des parents et des RSGE. Elle doit de plus préparer les nouveaux membres du CA à assumer leurs responsabilités à l'égard du traitement des plaintes.

La DG a l'obligation de véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et les procédures de traitement des plaintes. L'application de celles-ci lui est imputable.

Ses fonctions sont les suivantes:

- soumettre au CA pour adoption les projets de politique et de procédures de traitement des plaintes ainsi que les projets d'amendements, le cas échéant ;
- assurer l'application de la politique et des procédures de traitement des plaintes ;
- procéder à la désignation d'une personne responsable de l'examen des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation et d'une personne responsable de l'examen des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en milieu familial ;
- s'assurer que les membres du personnel collaborent à l'examen des plaintes et participent à toute rencontre convoquée par la personne responsable de l'examen des plaintes ;
- s'assurer que les membres du personnel s'engagent à respecter la confidentialité des informations portées à leur connaissance dans le cadre du traitement d'une plainte ;
- traiter les plaintes visant une personne responsable de l'examen des plaintes, le cas échéant ;
- désigner une personne en tant que substitut des personnes responsables de l'examen des plaintes, lors d'absences de celles-ci ;
- prendre connaissance des conclusions de l'examen des plaintes et des analyses administratives qui lui auront été transmises par les (ou la) personnes responsables de l'examen des plaintes et en assurer le suivi approprié ;
- identifier les mesures devant être mises en œuvre à la suite de l'examen d'une plainte, le cas échéant ;
- rencontrer le membre du personnel visé par la plainte et l'informer des conclusions de l'examen de la plainte et des décisions prises, notamment des mesures identifiées, ou désigner une personne pour effectuer cette démarche ;
- s'assurer de la mise en œuvre des mesures puis, selon les orientations, en rendre compte aux membres du CA, le cas échéant ;
- présenter au CA toute conclusion de l'examen d'une plainte visant une RSGE susceptible d'entraîner une sanction, telles une suspension ou une révocation, accompagnée d'un sommaire du dossier de la RSGE visée ainsi que des différentes démarches effectuées ;
- s'assurer du suivi des décisions prises par le CA ;
- informer la personne responsable de l'examen des plaintes de l'état du dossier, notamment de la réalisation des mesures afin que cette dernière puisse procéder à la fermeture du dossier de plainte ou d'intervention, selon le cas ;
- présenter au CA un registre annuel portant sur le traitement des plaintes.

Dans le cadre des fonctions qui lui sont dévolues, la DG doit respecter en tout temps la confidentialité des informations portées à sa connaissance.

15. Personnes responsables de l'examen des plaintes

La personne responsable de l'examen des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation ainsi que la personne responsable de l'examen des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en milieu familial doivent, en finalité, déterminer le bien-fondé de la plainte, objectif premier de l'examen des plaintes.

Leurs fonctions sont les suivantes:

- recevoir les demandes d'information et y répondre ;
- recevoir les plaintes et signalements ;
- informer toute personne qui s'adresse à elle de la procédure de traitement des plaintes ;
- porter assistance à la personne qui le désire pour la formulation de sa plainte ;
- procéder à l'ouverture d'un dossier ;
- statuer sur la recevabilité de la plainte et de chacun des motifs des plaintes et signalements reçus ;
- transmettre un accusé de réception au plaignant ;
- informer par écrit le plaignant du rejet de sa plainte ou de la non-recevabilité de celle-ci, le cas échéant ;
- informer la DG de la réception d'une plainte ou d'un signalement ;
- procéder à l'examen de la plainte de façon diligente ;
- analyser les informations recueillies avec impartialité ;
- documenter le processus ;
- rédiger et transmettre ses conclusions motivées à la DG ;
- procéder à la fermeture du dossier ;
- tenir à jour le registre des plaintes.

Dans le cadre des fonctions qui leur sont dévolues, les personnes responsables de l'examen des plaintes doivent respecter en tout temps la confidentialité des informations portées à leur connaissance.