

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL



Chapitre I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet et champ d'application

La présente procédure, empreinte des fondements, des valeurs et des principes directeurs énoncés dans la *Politique de traitement des plaintes*, laquelle précise de plus les fonctions et les responsabilités du conseil d'administration, a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde 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 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 Vire-Crêpe.
- b) **CA**
Le conseil d'administration de la Corporation.
- c) **CPE**
Le Centre de la petite enfance Vire-Crêpe.
- d) **DG**
Le directeur général de la Corporation.
- e) **Intervenant**
Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement dans la Corporation.

- f) **Loi**
La *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*¹.
- g) **Ministre**
Le ministre de la Famille.
- h) **Plainte**
Le terme « plainte » englobe les termes de signalement et de constat à l'exception du chapitre II où il est utilisé à son sens strict.
- i) **Règlements**
Le *Règlement sur les services éducatifs à l'enfance*² et le *Règlement sur la contribution réduite*³.
- j) **RSG**
Une personne responsable d'un service de garde en milieu familial reconnue par le bureau coordonnateur.

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

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 de garde en milieu familial que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert d'une RSG ou sur la qualité des services reçus ou requis d'un employé du BC.

4. Motifs de plainte

Les motifs de plainte portent sur la qualité des services de garde en milieu familial, sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur ou sur la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial. Ils peuvent de plus concerner des éléments règlementés par un organisme compétent, autre que le BC, mais pouvant avoir un impact sur la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

Dans le contexte des services de garde en milieu familial, les motifs de plainte portent généralement sur :

- la santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- les activités éducatives;
- l'accessibilité aux services;
- la communication / la collaboration;
- 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 en milieu familial d'une RSG ou des services d'un BC, peut formuler une plainte.

6. Acheminement d'une plainte

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement le diriger au membre de la direction générale responsable de la réception des plaintes. Une plainte écrite doit être acheminée sans délai à cette dernière.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment selon 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 la réception des plaintes.

La personne responsable de la réception des plaintes transmet la plainte à la personne responsable de l'examen des plaintes dans les plus brefs délais.

Le 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 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.

Toute plainte déterminée urgente par le DG doit être transmise, sans délai, à la personne responsable de l'examen des plaintes.

7. Contenu de la plainte

Une plainte 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;
- le nom de l'enfant concerné, le cas échéant;
- le nom de la personne visée;
- la description des faits;
- les attentes du plaignant.

8. Assistance

La personne responsable de la réception 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 la réception 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 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 :

- concerner une RSG, un membre de sa famille, ou un employé de celle-ci, le BC ou l'un de ses employés;
- être déposée par le parent ou le tuteur légal d'un enfant utilisateur, ancien utilisateur ou futur utilisateur du service de garde en milieu familial ou du BC visé, 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 en milieu familial, sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur, ou sur la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial.

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 sa décision au dossier de plainte.

13. Absence de compétence

Si la plainte ou l'un de ses motifs 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 des précisions sur la plainte formulée;
- informer la personne visée de la réception d'une plainte à son endroit;
- rencontrer la personne visée, sur rendez-vous, afin d'obtenir sa version des faits;
- obtenir la version de témoins, s'il y a lieu;
- obtenir les commentaires d'autres parents utilisateurs du service de garde en milieu familial concerné, s'il y a lieu;

- contacter toute autre personne pouvant apporter des précisions ou des commentaires sur l'évènement ou les évènements dénoncé(s);
- consulter tout document contenu au dossier personnel de la personne visée lié à l'examen de la plainte;
- obtenir copie de tout document ou enregistrement pouvant être utilisé comme preuve;
- effectuer une visite à l'improviste du service de garde en milieu familial, selon la nature de la plainte, le cas échéant;
- 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 du DG, eu 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 formulée puis communique ses conclusions motivées au DG lequel les transmet au plaignant au plus tard 45 jours suivant la réception de sa plainte.

17. Plainte visant une personne résidant ou travaillant au service de garde en milieu familial

Lorsqu'une plainte concerne une personne qui vit dans la résidence privée où sont fournis les services de garde ou une personne qui travaille au service de garde en milieu familial, la personne responsable de l'examen des plaintes avise la RSG de la teneur de la plainte reçue. La RSG rencontre la personne visée pour obtenir sa version des faits.

La personne responsable de l'examen des plaintes rencontre par la suite la RSG afin d'obtenir la version de la personne visée, ses propres commentaires ainsi que les mesures prises ou qu'elle entend prendre, le cas échéant. La personne responsable de l'examen des plaintes complète l'examen de la plainte puis rédige ses conclusions motivées.

En cas d'absence de la RSG, il revient à la personne responsable de l'examen des plaintes de déterminer si elle peut ou non attendre le retour de la RSG pour l'informer de la plainte reçue et obtenir ses commentaires. Si elle se doit d'agir avant le retour de cette dernière, la personne responsable de l'examen des plaintes communique avec la remplaçante occasionnelle.

18. Plainte visant un employé du BC

Lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel du BC soulève des questions d'ordre disciplinaire, la personne responsable de l'examen des plaintes en saisit le DG 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 d'harmonie au travail* en vigueur au CPE. Il informe par écrit le plaignant de l'issue du dossier.

19. Plainte visant le Directeur général

Lorsqu'une plainte est émise à l'endroit du Directeur général, 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 applique la procédure de traitement des plaintes prévu dans le présent document et peut consulter le regroupement dont il est membre afin de le 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 à l'article 6 et portant sur la qualité des services de garde en milieu familial ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de déposer une plainte. Le signalement peut aussi porter sur la qualité des services reçus d'un employé du BC.

21. 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 en milieu familial d'une RSG ou des services d'un BC et qui refuse de déposer une plainte ainsi que toute personne autre que celles définies à l'article 5 peuvent effectuer un signalement.

22. Motifs de signalement

Les motifs d'un signalement portent sur la qualité des services de garde en milieu familial, sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur ou sur la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial. Ils peuvent de plus concerner des éléments règlementés par un organisme compétent, autre que le 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 et la collaboration sont généralement en cause.

23. Réception du signalement

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

24. 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:

- concerner une RSG ou un employé de celle-ci, le BC ou l'un de ses employés;
- être effectué par le parent ou le tuteur légal d'un enfant utilisateur, ancien utilisateur ou futur utilisateur du service de garde en milieu familial ou d'un BC refusant de porter plainte ou par toute autre personne que celles définies à l'article 6;
- porter sur la qualité des services de garde en milieu familial, sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur ou sur la qualité des

services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial.

Il n'y a pas lieu d'intervenir, entre autres, lorsque la situation signalée 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.

25. Ouverture d'un dossier d'intervention

Lorsque l'information reçue d'un parent ou d'un tuteur légal d'un enfant qui refuse de porter plainte ou de toute autre personne que celles mentionnées à l'article 6 constitue un motif de signalement tel que défini à l'article 20, la personne responsable de la réception des plaintes doit procéder à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

26. 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.

Chapitre IV – LE CONSTAT

27. 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 à la loi ou aux règlements ou aux normes en vigueur constaté par la personne responsable de l'examen des plaintes.

28. Personne pouvant effectuer un constat

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

29. Motifs d'un constat

Les motifs d'un constat portent sur la qualité des services de garde en milieu familial, sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur ou sur la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial. Ils peuvent de plus concerner des éléments règlementés par un organisme compétent, autre que le 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 sont généralement en cause.

30. 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 le DG, remplit le formulaire prévu à cet effet puis transmet celui-ci à la personne responsable de la réception des plaintes laquelle procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

31. 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 à ce moment appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre V – RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS

32. Réception et suivi des conclusions

Lorsqu'il reçoit de la personne responsable de l'examen des plaintes ses conclusions motivées, le DG doit en prendre connaissance puis s'assurer que l'examen de la plainte a été mené avec rigueur. Il en assure par la suite le suivi approprié. À cet égard, il 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 RSG visée;
- informer verbalement l'employé du BC visé par une plainte des conclusions de l'examen de celle-ci;
- déterminer le suivi à être donné aux conclusions de l'examen de la plainte;
- s'assurer de la mise en œuvre des mesures identifiées, le cas échéant.

32. 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. Toute personne visée est informée de la fermeture du dossier par le DG. Cette information est transmise par écrit à une RSG et verbalement si la personne visée est un employé du BC.

33. Dépôt des conclusions au dossier de la RSG

Le DG s'assure qu'une copie des conclusions de l'examen de la plainte soit déposée au dossier personnel de la RSG.

Chapitre VI – PRÉSENTATION D'UN DOSSIER DE PLAINTÉ AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SUIVI

34. Présentation du dossier au conseil d'administration

Le DG a le devoir de prendre connaissance des conclusions de l'examen de la plainte en prenant bien soin d'effectuer la revue du portrait global du dossier personnel de la personne visée. Lorsque les conclusions de l'examen d'une plainte visant une RSG sont susceptibles d'entraîner un avis d'intention de suspension ou de révocation, le DG doit soumettre le dossier au CA. Il doit notamment présenter les éléments suivants :

- les conclusions motivées de l'examen de la plainte;
- un sommaire du dossier de la personne visée par la plainte en lien avec ces conclusions;
- les consultations externes et les recherches jurisprudentielles effectuées, le cas échéant;
- les diverses possibilités envisageables quant au suivi à donner.

35. Conflit d'intérêts

Un membre du conseil d'administration ne peut être présent lors de la présentation d'un dossier de plainte au CA et lors des délibérations relatives à ce dossier lorsqu'il est lui-même le plaignant concerné ou s'il est un parent utilisateur du service de garde en milieu familial faisant l'objet de la plainte. Cet administrateur n'aura accès aux informations qui concernent ce dossier que lorsque celui-ci sera finalisé.

36. Suivi des décisions du conseil d'administration

Le DG informe la personne visée des décisions prises par le CA et lui transmet par écrit les différentes mesures prescrites, le cas échéant, incluant les engagements ayant pu être pris par cette dernière ainsi que l'échéancier prévu pour leur réalisation.

Le DG s'assure de la réalisation des différentes mesures prescrites et en rend compte au CA.

Chapitre VII – GESTION DES DOCUMENTS

37. Ouverture d'un dossier

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

Un dossier de plainte est ouvert au nom du plaignant et 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.

38. Contenu du dossier

Le dossier de plainte ou d'intervention doit inclure tout document se rapportant à la plainte ou aux situations signalées ou constatées. Le libellé de la plainte, les différents formulaires, la correspondance, une copie des rapports de visite ainsi que de la lettre de conclusions, doivent notamment y être déposés.

39. 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*.

40. Conservation du dossier

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.

Dans le cas du déménagement d'une RSG sur un autre territoire, un dossier de plainte ou d'intervention fermé la concernant n'est pas transféré, celui-ci étant au nom du plaignant. Les conclusions de l'examen des plaintes déposées à son dossier personnel ainsi que les suivis de celles-ci sont toutefois transférés étant parties intégrantes de son dossier personnel.

Chapitre VIII - REGISTRE DES PLAINTES

41. Tenue du registre

Un registre des plaintes est tenu par la personne responsable de la réception des plaintes.

42. Contenu du registre

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

- la date de réception de la plainte, du signalement ou du constat;
- le numéro du dossier;
- la catégorie de dossier (plainte, signalement ou constat);
- la qualité de la personne visée (RSG, employé BC);
- pour chaque dossier, la catégorie du ou des motif(s) de plainte déterminé(s) ainsi que chacun des motifs identifiés;
- pour chaque motif, la conclusion de l'examen;
- les motifs de plainte ayant conduit à une visite;
- la date de transmission des conclusions au DG;
- le délai de traitement;
- 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'un recours auprès du ministère de la Famille, le cas échéant.

43. Conservation du registre

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

Chapitre IX - DISPOSITIONS FINALES

44. Entrée en vigueur

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

45. Révision

La *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial* fait l'objet d'une révision aux trois ans.

46. Responsable de l'application

Le 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 Vire-Crêpe le 23 mai 2017 et amendée le 11 décembre 2018.



Jessica Dubuc, Présidente du conseil d'administration