

Procédure de traitement des plaintes
*relatives aux services de garde
en milieu familial du
Bureau coordonnateur Mamie Soleil*



CPE Mamie Soleil

Adoptée par le conseil d'administration le 30 août 2016

Révisée par le conseil d'administration le 21 mars 2022

SOMMAIRE

Chapitre I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	1
1. Objet et champ d’application	1
2. Définitions	1
Chapitre II – LA PLAINTÉ.....	3
3. Définition d’une plainte.....	3
5. Personne pouvant formuler une plainte.....	3
6. Acheminement d’une plainte.....	3
7. Contenu de la plainte écrite	3
8. Assistance	4
9. Réception de la plainte	4
10. Avis de réception.....	4
11. Recevabilité de la plainte	4
12. Rejet de la plainte	5
13. Absence de compétence	5
14. Examen de la plainte	5
15. Consultations	6
16. Conclusions et délai.....	6
Chapitre III – LE SIGNALEMENT	7
19. Définition d’un signalement.....	7
20. Personne pouvant effectuer un signalement	7
21. Motifs de signalement	7
22. Réception du signalement	7
23. Recevabilité du signalement.....	7
24. Ouverture d’un dossier	8
25. Procédure d’examen d’un signalement	8
Chapitre III – LE CONSTAT	9
26. Définition d’un constat.....	9
27. Personne pouvant effectuer un constat	9

28. Motifs d'un constat.....	9
29. Ouverture d'un dossier	9
30. Procédure d'examen d'un constat	9
Chapitre IV – RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS	10
31. Réception et suivi des conclusions par la direction générale	10
32. Suivis aux conclusions d'une analyse administrative	10
33. Dépôt des conclusions au dossier de la RSG	10
Chapitre V – PRÉSENTATION D'UN DOSSIER DE PLAINTÉ AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SUIVI.....	11
34. Présentation du dossier au conseil d'administration	11
35. Conflit d'intérêts.....	11
36. Suivi des décisions du conseil d'administration.....	11
Chapitre VI – GESTION DES DOCUMENTS	12
37. Ouverture d'un dossier	12
38. Contenu du dossier	12
39. Accès au dossier	12
40. Conservation du dossier	12
Chapitre VII - REGISTRE DES PLAINTES.....	13
41. Tenue du registre	13
42. Contenu du registre	13
43. Conservation du registre.....	13
Chapitre IX - DISPOSITIONS FINALES	14
44. Responsabilité de l'application	14
45. Entrée en vigueur.....	14
46. Révision.....	14

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 du CPE/BC MAMIE SOLEIL*, 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 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.
- b) **CA**
Le conseil d'administration de la corporation.
- c) **CPE**
Le centre de la petite enfance.
- d) **DG**
La direction générale du CPE ou du BC
- e) **Intervenant**
Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement dans la corporation.
- f) **Irrégularité administrative**
Une irrégularité administrative est une action administrative liée aux obligations dévolues aux RSG par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance, non conforme à cette législation.

- 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.

- k) 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 du service reçu 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, la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur, notamment les obligations d'ordre administratif. 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.

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 vers la personne responsable de l'examen des plaintes. Une plainte écrite doit être acheminée sans délai à cette dernière.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment 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 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;
- le nom, et les coordonnées du plaignant ainsi que le nom de l'enfant concerné;
- le nom de la RSG ou de l'employé du BC visé;
- la description du ou des motif(s) de la plainte;
- 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.

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.

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.

10. Avis de réception

Dans un délai approximatif de cinq (5) jours suivant la date de réception d'une plainte verbale ou écrite, la personne responsable de l'examen des plaintes transmet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte et son engagement à procéder au traitement de sa plainte dans un délai raisonnable suivant le ou les événements reprochés.

11. Recevabilité de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes détermine la recevabilité de toute plainte portée à sa connaissance.

Pour être recevable, la plainte doit :

- concerner le BC, l'un de ses employés, une RSG ou un employé de celle-ci ou une personne vivant dans la résidence où sont fournis les services de garde;
- 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, la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur, notamment les obligations d'ordre administratif.

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 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

Dans un premier temps, l'examen de la plainte consiste à :

- valider le ou les motif(s) de plainte jugés recevables;
- identifier le ou les article(s) des loi et règlements ainsi que les directives, instructions et pratiques reconnues liés au(x) motif(s) de plainte retenu(s);
- déterminer le délai d'intervention selon la gravité de l'évènement dénoncé.

Dans un deuxième temps, selon le(s) motif(s) de plainte retenu(s), la personne responsable de l'examen des plaintes détermine l'ordre dans lequel elle réalisera les étapes suivantes de l'examen de la plainte, lesquelles sont :

- informer la personne visée de la réception d'une plainte;
- 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 commentaires sur l'évènement ou les évènements dénoncé(s);
- consulter tout document contenu au dossier personnel de la personne visée;
- obtenir copie de tout document ou enregistrement établi comme preuve;
- effectuer une visite sur rendez-vous ou à l'improviste du service de garde en milieu familial, selon la nature du ou des motif(s) de plainte, s'il y a lieu.

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, le cas échéant.

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, 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 doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte formulée par le plaignant et doit communiquer, dans un délai raisonnable ses conclusions motivées à la DG.

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. Il revient à cette dernière d'obtenir la version de la personne visée par la plainte.

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.

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 la DG pour évaluation et décision. Cette dernière doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie.

Chapitre III – LE SIGNALEMENT

19. Définition d'un signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite portant sur la qualité des services de garde fournis par une RSG ou par un employé du BC provenant de toute autre source que celles définies au point 5.

L'insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant ne désirant pas déposer de plainte et portant sur la qualité des services de garde reçus ou requis d'une RSG ou sur les services reçus d'un employé du BC est aussi considérée comme un signalement.

20. 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 employé du BC et qui ne désire pas déposer de plainte ainsi que toute personne autre que celles définies au point 5, notamment un employé du CPE/BC, peuvent effectuer un signalement.

21. Motifs de signalement

Les motifs d'un signalement portent sur la qualité des services de garde en milieu familial, la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur, notamment les obligations d'ordre administratif. 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.

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.

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:

- concerner le BC, l'un de ses employés, une RSG, un employé de celle-ci ou une personne vivant dans la résidence où sont fournis les services de garde;
- 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 ne désirant pas déposer de plainte ou par toute autre personne que celles définies au point 5;
- porter sur la qualité des services de garde en milieu familial, la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur, notamment les obligations d'ordre administratif.

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.

24. Ouverture d'un dossier

Lorsque l'information reçue d'un parent, ou tuteur légal d'un enfant, qui ne désire pas déposer une plainte ou de toute autre personne que celles mentionnées au point 5 constitue un motif de signalement tel que défini au point 21, la personne responsable de l'examen des plaintes procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

Toutefois, si l'information reçue amène la personne responsable de l'examen des plaintes à suspecter une irrégularité administrative, un dossier d'analyse administrative est plutôt ouvert.

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 points 14 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre III – LE CONSTAT

26. Définition d'un constat

Un constat est une situation allant à l'encontre de la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance constatée 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 portent sur la qualité des services de garde en milieu familial, la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur, notamment les obligations d'ordre administratif. 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.

29. Ouverture d'un dossier

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 remplit le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

Toutefois, si le constat effectué concerne une irrégularité administrative, un dossier d'analyse administrative est plutôt ouvert.

30. Procédure d'examen 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 décrite aux points 14 à 18 est à ce moment appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre IV – RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS

31. Réception et suivi des conclusions par la direction générale

La DG qui reçoit de la personne responsable de l'examen des plaintes ses conclusions motivées, doit en assurer le suivi approprié. À cet égard, elle doit :

- transmettre une copie conforme des conclusions à la RSG visée ou faire part verbalement des conclusions à l'employé visé;
- déterminer si le dossier doit être présenté au CA, et ce, après avoir pris bien soin d'effectuer une revue complète du dossier de la RSG visée;
- identifier les mesures à mettre en œuvre, en informer la personne visée et s'assurer de leur réalisation, le cas échéant;
- informer la personne visée de la fermeture du dossier de plainte à la suite de la réalisation des différentes mesures identifiées.

32. Suivis aux conclusions d'une analyse administrative

Le BC doit récupérer toute subvention versée sans droit à une RSG.

Lorsque le montant des subventions à récupérer totalise 5 000 \$ ou moins, une procédure de récupération est proposée par la DG à la RSG. Une fois que ces dernières se sont entendues sur les modalités de récupération, une entente écrite est signée par les parties.

En cas de refus de la RSG ou si le montant des subventions à récupérer excède 5 000 \$, le dossier est présenté par la DG au CA.

Le CA doit déléguer par résolution à la DG, le pouvoir de procéder à la récupération des subventions versées sans droit lorsque le montant de celles-ci totalise 5 000 \$ ou moins.

33. Dépôt des conclusions au dossier de la RSG

En tout temps, une copie des conclusions doit être déposée au dossier personnel de la RSG.

Chapitre V – PRÉSENTATION D’UN DOSSIER DE PLAINTE AU CONSEIL D’ADMINISTRATION ET SUIVI

34. Présentation du dossier au conseil d’administration

Lorsque les conclusions de l’examen d’une plainte ou d’une analyse administrative sont susceptibles d’entraîner un avis d’intention de suspension ou de révocation, la DG doit soumettre le dossier au CA. Il en va de même lorsque le montant des subventions à récupérer excède 5 000 \$.

Le rôle de la direction générale est de présenter au CA, notamment, les éléments suivants :

- les conclusions motivées de l’examen de la plainte ou de l’analyse administrative;
- 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.

Après étude du dossier, le CA détermine les suivis à être donnés.

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 concerné.

36. Suivi des décisions du conseil d’administration

La direction générale 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 celle-ci, ainsi que l’échéancier prévu pour leur réalisation.

La direction générale s’assure de la réalisation des différentes mesures prescrites et en rend compte au CA, s’il y a lieu.

Chapitre VI – 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 l'examen des plaintes. Selon le cas, celle-ci procède à l'ouverture d'un dossier de plainte, d'intervention ou d'analyse administrative.

38. Contenu du dossier

Le dossier doit inclure tout document se rapportant à la plainte ou aux évènements signalés ou constatés. Le libellé de la plainte, du signalement ou du constat, la description des irrégularités administratives, les notes évolutives, les différents formulaires, la correspondance, les documents vérifiés, 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 et d'analyse administrative 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 et d'analyse administrative sont conservés sous clé par la corporation à l'adresse de son principal établissement. La corporation a l'obligation de conserver les documents relatifs au suivi des plaintes. Ceux-ci sont conservés durant une période de 6 ans.

Dans le cas du déménagement d'une RSG sur un autre territoire, le ou les dossier(s) de plainte, d'intervention ou d'analyse administrative fermés la concernant ne sont pas transférés au BC de qui celle-ci relèvera dorénavant.

Chapitre VII - REGISTRE DES PLAINTES

41. Tenue du registre

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

42. Contenu du registre

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

- la date d'ouverture du dossier;
- le numéro de dossier;
- la catégorie de dossier (plainte, intervention sur signalement ou sur constat, analyse administrative);
- le nom de la personne concernée
- pour chaque dossier, la description du ou des motif(s) déterminé(s);
- les démarches effectuées;
- les notes comprenant : la conclusion de l'examen ou de l'analyse, les dossiers soumis au CA, les mesures prescrites incluant les engagements pris par la personne visée le cas échéant, la date de transmission à la personne concernée, les dossiers de plainte ayant fait l'objet d'un recours auprès du ministère de la Famille, le cas échéant, la date de transmission des conclusions à la personne concernée;
- le statut du dossier

43. Conservation du registre

Le registre des plaintes est conservé à l'adresse principale du BC.

Chapitre IX - DISPOSITIONS FINALES

44. Responsabilité de l'application

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

45. Entrée en vigueur

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

46. Révision

La présente procédure fait l'objet d'une révision au besoin.