



Politique de traitement des plaintes Milieu familial

**Bureau coordonnateur – Territoire Longueuil Ouest
Février 2014**

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

Chapitre I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes relatives 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 bureau coordonnateur (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.

2. Objet de la politique

La politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial a pour objet d'établir les fondements et principes directeurs devant guider le traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial. 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 sa clientèle des services de garde en milieu familial 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 conseil d'administration, soit : la confidentialité, la collaboration, l'impartialité, la transparence, la responsabilisation, la compétence, l'intégrité et le respect.

¹ L.R.Q., c. S-4.1.1

4. Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits du plaignant et ceux du membre du personnel du BC ou de la personne responsable d'un service de garde en milieu familial visé.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde en milieu familial.
- Tout membre du personnel du BC est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte ou signaler un événement.
- Toute plainte et tout signalement sont transmis sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.
- La personne qui dépose une plainte ou qui signale un événement est informée de la recevabilité de la plainte ou du signalement ainsi que de la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial.
- Un accusé de réception est transmis par écrit à toute personne ayant déposé une plainte.
- Toute plainte ainsi que tout signalement et constat sont traités 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.
- Une copie des conclusions motivées de l'examen de toute plainte, de tout signalement et de tout constat est transmise à la personne visée et déposée à son dossier.

5. Diffusion

La politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial ainsi que la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial sont diffusés auprès des membres du conseil d'administration, des parents utilisateurs, du personnel ainsi qu'auprès des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial.

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

La direction générale procède à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes, et ce, conformément aux orientations adoptées par les membres du conseil d'administration à cet égard.

7. Responsable de l'application

La direction générale de la corporation 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 en milieu familial. Toute information provenant de toute autre personne, ou encore toute insatisfaction exprimée par un parent refusant de porter plainte, et portant sur la qualité des services de garde en milieu familial, constitue un signalement. Cette dernière notion permet de distinguer les insatisfactions provenant des parents de celles pouvant provenir d'autres personnes, notamment de citoyens. 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 LSGEE.

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 en milieu familial que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert ou sur la qualité du service reçu ou requis d'un 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 en milieu familial ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de 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 enfants ou un agissement contraire aux normes en vigueur constaté par la personne responsable de l'examen des plaintes.

Chapitre III – FONCTIONS

12. Conseil d'administration

Le conseil d'administration est l'autorité ultime au regard du traitement des plaintes. Il est responsable de l'adoption de la politique et de la procédure 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 ainsi que sa procédure;
- mandater la direction générale à la révision périodique de la politique et de la procédure de traitement des plaintes et procéder à leur adoption;
- définir ses orientations quant à la désignation d'un membre de son personnel à titre de responsable de l'examen des plaintes ou au recours à un agent externe à l'examen des plaintes;
- procéder à l'étude des dossiers déposés par la direction générale et adopter, par résolution, les décisions concernant le suivi à être effectué. Cette fonction ne peut en aucun cas, être déléguée. Elle peut toutefois être assumée par un comité restreint du conseil d'administration;
- procéder à la nomination des membres du comité de révision;
- recevoir les demandes de révision de traitement des plaintes et en assurer le suivi;
- traiter les plaintes visant la direction générale;
- requérir de la personne responsable de l'examen des plaintes, si désiré, un rapport annuel portant sur l'examen des plaintes.

12.1 Comité de révision

Le comité de révision est responsable de la révision des conclusions émises par la personne responsable de l'examen des plaintes à la suite de l'examen d'une plainte. Ce comité est composé de trois administrateurs nommés par le conseil d'administration de la corporation, 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 ou être une

personne responsable d'un service de garde en milieu familial.

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;
- s'assurer que l'examen de la plainte a été réalisé conformément à la politique et à la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial adoptées par le conseil d'administration;
- 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 se fondent 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 visée et à la personne responsable de l'examen des plaintes, un avis motivé 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.

13. Direction générale

La direction générale doit assurer la pérennité de la politique et de la procédure de traitement des plaintes. Elle est responsable d'en assurer la promotion auprès de l'ensemble de son personnel ainsi qu'auprès des parents et des responsables d'un service de garde en milieu

familial reconnues. Elle doit de plus préparer les nouveaux membres du conseil d'administration à assumer leurs responsabilités à l'égard du traitement des plaintes.

La direction générale a l'obligation de véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et la procédure de traitement des plaintes. Elle est imputable de l'application de celles-ci.

Ses fonctions sont les suivantes :

- soumettre au conseil d'administration pour adoption les projets de politique et de procédure de traitement des plaintes ainsi que les projets d'amendements, le cas échéant;
- assurer l'application de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- procéder à la désignation d'une personne responsable de l'examen des plaintes à l'interne ou mandater un agent externe au traitement des plaintes conformément aux orientations prises par le conseil d'administration à cet égard;
- procéder à l'évaluation annuelle de la personne responsable de l'examen des plaintes;
- traiter les plaintes visant la personne responsable de l'examen des plaintes ainsi que celles visant un employé du BC, le cas échéant. S'il est jugé préférable que la direction générale s'abstienne de traiter une plainte, le président du conseil d'administration en est le substitut;
- désigner, parmi son personnel, une personne en tant que substitut de la personne responsable de l'examen des plaintes, lors d'absences de celle-ci, et ce, pour la réception de la plainte uniquement;
- présenter au conseil d'administration les conclusions motivées de l'examen de la plainte, un sommaire du dossier de la personne visée ainsi que les différentes démarches effectuées selon le tableau de suivi des conclusions par la direction générale en annexe
- informer la personne visée des décisions prises, notamment des mesures prescrites;
- s'assurer du suivi de ces décisions et, le cas échéant, du respect des engagements pris par la personne visée par la plainte. En rendre compte aux membres du conseil d'administration;

- 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.

14. Personne responsable de l'examen des plaintes

La personne responsable de l'examen des plaintes doit, en finalité, déterminer le bien-fondé de la plainte, objectif premier de l'examen des plaintes.

Ses fonctions sont les suivantes :

- recevoir les demandes d'information et y répondre;
- accueillir les insatisfactions;
- 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 des plaintes et signalements reçus;
- informer la direction générale de la réception d'une plainte ou d'un signalement;
- procéder de façon diligente à l'examen;
- analyser les faits avec impartialité;
- documenter le processus;
- rédiger et transmettre ses conclusions motivées à la direction générale;
- procéder à la fermeture du dossier;
- présenter, sur demande du conseil d'administration, un rapport annuel portant sur l'examen des plaintes.

SUIVI DES CONCLUSIONS PAR LA DIRECTION GÉNÉRALE

