

CPE Vos Tout-Petits



Procédure de traitement des plaintes Milieu familial

Bureau coordonnateur – Territoire Longueuil Ouest

Février 2014

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, valeurs et principes directeurs énoncés dans la *Politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial*, 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. Responsabilité de l'application

La direction générale est responsable de l'application de la présente procédure de traitement des plaintes.

3. 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) **Intervenant**
Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement dans la corporation.

- e) **Loi**
La *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*¹.
- f) **Ministre**
Le ministre de la Famille.
- g) **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.
- h) **Règlements**
Le *Règlement sur les services éducatifs à l'enfance*² et le *Règlement sur la contribution réduite*³.
- i) **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

4. 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 ou sur la qualité du service reçu ou requis d'un BC.

5. Motifs de plainte

Les motifs de plainte constituent un manquement à la loi ou aux règlements ou concernent 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. Le motif de plainte peut aussi porter sur les services reçus ou requis d'un BC par le parent ou le tuteur légal d'un enfant ayant reçu, recevant, ou requérant des services de garde en milieu familial.

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.

6. 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 ou des services d'un BC, peut formuler une plainte.

7. Acheminement d'une plainte

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement la 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.

8. Contenu de la plainte écrite

Une plainte écrite 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;
- les nom, prénom de l'enfant concerné;
- la désignation du service concerné;
- la description des faits;
- les attentes du plaignant.

9. Assistance

La personne responsable de l'examen des plaintes doit offrir une assistance technique 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, en faire lecture au plaignant et lui en faire approuver le contenu.

10. 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.

11. 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 de 45 jours de calendrier de sa réception.

12. 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 :

- 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 ceux-ci;
- concerner l'enfant ou les enfants du parent plaignant ou le parent lui-même;
- porter sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde en milieu familial en vigueur.

13. Rejet de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes peut rejeter toute 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.

14. Absence de compétence

Si l'objet de la plainte 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.

15. Examen de la plainte

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

- identifier le ou les motifs de plainte;
- identifier le ou les articles des lois et règlements ainsi que les directives, instructions et pratiques reconnues liées au(x) motif(s) de plainte retenu(s);
- déterminer le délai d'intervention selon la gravité de l'évènement dénoncé.

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.

Lors d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter. (police, DPJ, etc.).

Dans ce cas, si la direction de la protection de la jeunesse retient la plainte, le bureau coordonnateur doit suspendre la reconnaissance de la responsable immédiatement lorsque celle-ci ou une personne qui réside avec elle fait l'objet d'un signalement retenu pour enquête par le directeur de la protection de la jeunesse. Le bureau coordonnateur doit l'aviser par écrit et sans délai de sa suspension, ainsi que les parents des enfants qu'elle reçoit et lui donner l'occasion de présenter ses observations dès que possible, mais, dans tous les cas, dans un délai qui ne peut excéder 10 jours. *Article 76 (2) Règlement sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance. (RSGÉE).*

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. Si la personne visée est une RSG, cette rencontre peut être effectuée à l'improviste selon la nature du ou des motifs de plainte;
- 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 dénoncés;
- 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 motifs de plainte, s'il y a lieu.

16. Consultations

La personne responsable de l'examen des plaintes peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile. Avec l'autorisation de la direction générale, eu égard aux dépenses afférentes, elle peut consulter tout expert externe dont elle juge l'expertise nécessaire.

17. 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 ses conclusions motivées à la direction générale au plus tard 45 jours suivant la réception de celle-ci.

18. Plainte visant un employé de la RSG

Lorsqu'une plainte vise un employé de la RSG, notamment une assistante ou une remplaçante occasionnelle, la personne responsable de l'examen des plaintes procède à l'ouverture d'un dossier de plainte et achemine la plainte à la RSG qui en assure l'examen. Cette dernière fait rapport écrit à la personne responsable de l'examen des plaintes des conclusions auxquelles elle est parvenue ainsi que des mesures prises, le cas échéant. La personne responsable de l'examen des plaintes en informe par écrit le plaignant.

Chapitre III – LE SIGNALEMENT

19. Définition d'un signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celles définies au point 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.

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 BC et qui refuse de déposer une plainte ainsi que toute personne autre que celles définies au point 6 peuvent effectuer un signalement.

21. Motifs de signalement

Les motifs à l'origine d'un signalement constituent un manquement à la loi ou aux règlements ou une non-conformité avec une norme en vigueur. La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi que la communication et la collaboration sont généralement en cause.

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 d'intervention.

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 nécessairement :

- 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 au point 6;
- porter sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde en milieu familial en vigueur.

Il n'y a pas lieu d'intervenir, entre autres, lorsque l'évènement signalé 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 d'intervention

Lorsque l'information reçue d'un parent ou tuteur légal d'un enfant qui refuse de porter plainte ou de toute autres personnes que celles mentionnées au point 6 constitue un motif de signalement tel que défini au point 20, il y a obligation pour la personne responsable de l'examen des plaintes de procéder à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

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 15 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre IV – LE CONSTAT

26. 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 enfants ou un agissement contraire à la loi ou aux règlements ou aux normes en vigueur constatés 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 constituent un manquement à la loi ou aux règlements ou une non-conformité avec une norme en vigueur. La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi que la communication et la collaboration sont généralement en cause.

29. Ouverture d'un dossier d'intervention

À la suite d'un constat et à la décision prise voulant qu'elle se doive 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.

30. 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 points 15 à 18 est à ce moment appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre V – RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS

31. Réception des conclusions

La direction générale d'un CPE / BC qui reçoit de la personne responsable de l'examen des plaintes ses conclusions motivées, doit en prendre connaissance et en assurer le suivi approprié. Elle doit de plus s'assurer que l'examen de la plainte a été mené avec rigueur.

32. Suivi des conclusions

La direction générale doit transmettre une copie conforme des conclusions au plaignant, le cas échéant, accompagnée d'une lettre de transmission dans laquelle elle doit lui indiquer son droit de recours en cas d'insatisfaction de la décision rendue.

La direction générale doit de plus transmettre une copie anonymisée des conclusions à la personne visée. Celle-ci sera accompagnée d'une lettre de transmission dans laquelle la personne visée sera informée de la fermeture du dossier de plainte, dans le cas où aucun manquement n'aurait été démontré, ou qu'un suivi sera donné, dans le cas où au moins un manquement aurait été démontré.

33. Dépôt des conclusions au dossier de la personne visée

En tout temps, une copie anonymisée des conclusions de l'examen de la plainte doit être déposée au dossier personnel de la personne visée.

Chapitre VI – Comité de révision du traitement des plaintes

34. Demande de révision

Le plaignant qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises peut adresser une demande de révision auprès du président du comité de révision. Cette demande doit être faite par écrit.

35. Motif de la demande

Une demande de révision doit porter exclusivement sur les conclusions de l'examen de la plainte émises par la personne responsable de l'examen des plaintes.

36. Délai

La demande de révision doit être faite dans les 30 jours suivant la date de réception des conclusions. Le comité de révision peut recevoir une demande hors délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la plainte était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

37. Accusé de réception

Idéalement, dans les 5 jours suivants la réception d'une demande de révision, le président du comité de révision avise par écrit la personne qui lui a adressé cette demande de la date de réception de celle-ci. Il transmet copie de cet avis à la personne responsable de l'examen des plaintes, à la personne visée ainsi qu'à la direction générale.

38. Transmission du dossier de plainte

Dans les 5 jours de la réception de l'accusé de réception, la personne responsable de l'examen des plaintes transmet au président du comité de révision le dossier de plainte qu'elle a constitué.

39. Révision

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si la personne responsable de l'examen des plaintes a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et impartialité. Il doit également s'assurer que les conclusions auxquelles la personne responsable de l'examen des plaintes est parvenue respectent les droits des parties de même que la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

Le comité de révision doit donner l'occasion à chacune des parties de présenter ses observations.

40. Accès au dossier de la personne visée

Le comité de révision a accès au dossier personnel de la personne visée et à tout renseignement ou document qui s'y trouve.

41. Décision du comité

Le comité de révision doit rendre une décision motivée et la communiquer par écrit au plaignant, et ce, dans un délai de 60 jours suivant la réception de la demande. Il doit en transmettre une copie à la personne visée, à la personne responsable de l'examen des plaintes ainsi qu'à la direction générale qui en déposera une copie au dossier personnel de la personne visée.

Cette décision doit être l'une des 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.

La décision du comité de révision est finale.

Chapitre VII – PRÉSENTATION D'UN DOSSIER DE PLAINTE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SUIVI

42. Présentation du dossier au conseil d'administration

La direction générale 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 de la personne visée avant que le dossier de plainte soit présenté au CA selon le tableau de suivi des conclusions par la direction générale annexé à la politique de traitement de plainte.

Le rôle de la direction générale est de présenter au CA, notamment, 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.

43. 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 utilisateur du service de garde visée.

44. 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.

Chapitre VIII – GESTION DES DOCUMENTS

45. 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.

Un dossier de plainte est ouvert au nom du plaignant alors qu'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 tout comme un dossier d'intervention ouvert à la suite du cumul de fiches chronologiques concernant une même personne.

46. Contenu du dossier

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

47. 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*.

48. Conservation du dossier

Après leur fermeture, les dossiers de plainte tout comme les dossiers d'intervention sont conservés 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 dossiers de plainte ou d'intervention fermés la concernant ne sont pas transférés au BC de qui celle-ci relèvera dorénavant.

Chapitre IX - REGISTRE DES PLAINTES

49. Tenue du registre

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

50. 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);
- la qualité de l'auteur (parent, tuteur légal, membre du personnel, citoyen...);
- la qualité de la personne concernée (RSG, employé BC);
- pour chaque dossier, la catégorie du ou des motifs de plainte déterminés (s);
- pour chaque motif, la conclusion de l'examen (fondé, non fondé);
- les motifs de plainte ayant conduit à une visite;
- la date de transmission des conclusions à la direction générale;
- les dossiers soumis au conseil d'administration;
- les mesures prescrites, 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'une demande de révision, le cas échéant.

51. Conservation du registre

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

Chapitre X - DISPOSITIONS FINALES

52. Entrée en vigueur

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

53. Révision

La procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial fait l'objet d'une révision annuelle.

EN RÉVISION