

<h2>Politique de traitement des plaintes à l'égard des responsables de services de garde en milieu familial reconnues</h2>	Bureau coordonnateur Joli-Cœur (BC Joli-Cœur)
	Entrée en vigueur : 2014-05-02 Dernière révision : 2015-08-31

*Féminisation des textes : L'usage du genre féminin inclut le genre masculin, à moins que le contexte ne s'y oppose.  
 Abréviations : Bureau coordonnateur (BC), Responsable d'un service de garde en milieu familial reconnue (RSG)*

## 1. Fondements

Cette politique contribue à la réalisation de l'objet de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (LSGEE), qui est de « promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde qui y sont visés en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services. » Son article 42, 8<sup>e</sup> paragraphe mandate le Bureau coordonnateur Joli-Cœur (BC Joli-Cœur) pour traiter les plaintes relatives aux services de garde en milieu familial qu'il a reconnus et pour coordonner l'application de la politique et de la procédure de traitement des plaintes.

Cette politique s'inspire notamment du guide administratif sur le traitement des plaintes par le bureau coordonnateur de l'Association québécoise des centres de la petite enfance, des orientations du Ministère de la Famille, d'avis légaux et de saines pratiques de gestion.

## 2. Personnes visées

La politique s'applique aux responsables de service de garde en milieu familial reconnues (RSG).

## 3. Objectifs

Le but ultime du traitement d'une plainte par le BC Joli-Cœur est la prestation de services conformes aux normes. Cette politique vise à établir une démarche uniforme, chronologique et transparente de traitement des plaintes par le BC Joli-Cœur, qui est respectée à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement. Plus spécifiquement, elle vise à :

- Établir les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes et des responsabilités de chaque personne impliquée;
- Définir la notion de plainte et établir les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable, confidentiel, diligent et impartial de la plainte;

- Améliorer la qualité des services en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants reçus au sein des services de gardes éducatifs en milieu familial.

## 4. Énoncé de la politique

### 4.1 Définitions

4.1.1 Plainte : Une plainte est l'expression orale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un service de garde éducatif en milieu familial reconnu. Les commentaires et les questionnements donnent aussi lieu à un traitement de plainte si les informations reçues portent à croire qu'il y a eu un manquement aux normes (lois, règlements, instructions et pratiques) et si la RSG visée est identifiable.

4.1.2 Plaignant : Toute personne témoin d'un événement mettant en cause la prestation de service par une RSG ou portant sur la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants qui sont reçus dans un service de garde éducatif en milieu familial reconnu.

4.1.3 Personne responsable du traitement de plainte : Il s'agit de la personne qui assure le traitement de chaque plainte reçue. Au BC Joli-Cœur il s'agit de la directrice-adjointe au BC ou, en son absence, de la directrice générale du CPE.

4.1.4 Respect des normes : Toute norme déterminée par les lois, règlements, instructions et pratiques applicables aux RSG reconnues, notamment la LSGEE, le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RSGEE) et le *Règlement sur la contribution réduite*.

4.1.5 Élément de plainte recevable : La recevabilité d'un élément est une évaluation à première vue de son lien avec les normes relevant de la compétence du BC.

4.1.6 Élément de plainte fondé : Il s'agit de l'élément qui, au moment d'analyser l'ensemble de la preuve recueillie lors de l'enquête, est jugé davantage avéré que non-avéré, en s'appuyant sur la balance des probabilités. L'élément fondé est prouvé par des faits et des informations les plus crédibles et objectifs possible.

4.1.7 Décision basée sur la balance des probabilités : Lorsque l'ensemble des preuves et faits pertinents recueillis lors de l'enquête sont crédibles, clairs et suffisants pour qu'un élément de plainte apparaisse plus probable qu'improbable (50% +1), cela signifie que cet élément est fondé.

### 4.2 Principes généraux

4.2.1 Toute personne a la responsabilité de dénoncer un acte ou une omission contraire au respect des normes, de collaborer au traitement des plaintes, de suivre les étapes indiquées dans la présente politique et de respecter la confidentialité des informations auxquelles elle a accès.

4.2.2 Tout au long du processus de traitement de plainte, l'équité procédurale et les droits des personnes impliquées doivent être respectés, notamment en appliquant les principes suivants :

- Pendant tout le processus de traitement d'une plainte, la personne responsable du traitement de plainte traite chaque plainte avec rigueur, équité, impartialité et objectivité, et dans la plus grande confidentialité;
- La personne responsable du traitement de plainte est la seule à détenir toutes les informations concernant les plaintes. Les autres employés du BC ne sont en aucun temps informés de l'existence de plaintes, sauf lorsqu'elles sont requises en tant que collaboratrices. Dans ce cas, seules les informations pertinentes et essentielles pour effectuer leurs vérifications leur sont dévoilées;
- La personne responsable du traitement de plainte avise et informe suffisamment la RSG, lui permet de présenter ses observations pendant l'enquête, motive ses décisions et agit de manière efficace et diligente;
- Lors de l'analyse et conclusions, la personne responsable du traitement de plainte analyse l'ensemble de la preuve recueillie en étudiant chaque élément de plainte distinctement, et fonde ses conclusions sur les faits pertinents et prouvés en fonction du fardeau de preuve de la balance des probabilités;
- Les mesures imposées respectent une gradation et sont proportionnelles aux manquements établis.

### **4.3 Droits et responsabilités**

#### 4.3.1 Le plaignant : toute personne

Droits :

- Déposer une plainte par un témoignage oral ou écrit;
- Demeurer anonyme;
- Être informé de la fin du processus de traitement de plainte.

Responsabilités :

- Dénoncer tout acte ou omission contraire au respect des normes;
- Collaborer au traitement des plaintes et suivre les étapes indiquées dans la présente politique;
- Si les circonstances le permettent, signifier directement à la RSG visée son insatisfaction avant de déposer une plainte formelle;
- Déposer une plainte claire et précise à la personne responsable du traitement de plainte au BC Joli-Cœur.

#### 4.3.2 La RSG visée

##### Droits :

- Bénéficier d'un traitement équitable, diligent, confidentiel et impartial de la plainte déposée contre elle;
- Présenter sa version des faits auprès du conseil d'administration;
- Être informée des conclusions de l'enquête.

##### Responsabilités :

- Fournir toutes les informations, documents et accès demandés par la personne responsable du traitement de plainte;
- Collaborer et se rendre disponible pour participer aux visites, rencontres et échanges lors du traitement de plainte;
- Répondre des personnes travaillant sous sa responsabilité ainsi que de celles qui logent à l'adresse où elle dispense ses services de garde.
- Veiller également à ce que les personnes qui circulent dans son service de garde se comportent de la manière prescrite aux lois et règlements et adoptent des comportements adéquats en présence des enfants (voisins, parents, fournisseurs, visiteurs, etc.).

#### 4.3.3 La personne responsable du traitement de plainte : La directrice-adjointe du BC Joli-Cœur ou, en son absence, la directrice-générale du CPE Joli-Cœur

##### Droits :

- Nommer une personne pour la remplacer en cas d'urgence;
- Répartir certaines responsabilités à des collaboratrices.

##### Responsabilités :

- Pour chacun des éléments de plainte, recevoir, analyser la recevabilité, enquêter, analyser l'ensemble de la preuve recueillie et conclure, puis effectuer le suivi du traitement des plaintes conformément aux principes de la présente politique;
- Lorsque la plainte ne relève pas du BC Joli-Cœur, informer et/ou rediriger le plaignant auprès de l'organisme qui a compétence pour traiter sa plainte;
- S'adjoindre au besoin d'autres personnes pour l'assister dans le traitement des plaintes;
- Préparer, faire rapport, émettre des commentaires ou des propositions à la direction générale ou au CA;
- Diffuser la présente politique auprès des parents, des RSG, des employées et de toute personne qui en fait la demande.

#### **4.4 Processus particulier avec le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)**

4.4.1 Dès que le BC Joli-Cœur est informé par le DPJ qu'une plainte contre une RSG ou une personne qui réside avec elle fait l'objet d'un signalement retenu pour évaluation par le DPJ, le BC Joli-Cœur doit suspendre la reconnaissance de la RSG sans délai. (Art.76 RSGEE)

Étant donné les courts délais lors d'un traitement de plainte par le DPJ relativement à une RSG, son employé ou une personne vivant à sa résidence, le CPE Joli-Cœur délègue le pouvoir de suspendre un service de garde en milieu familial dans la situation d'un traitement de plainte au DPJ à l'égard d'une RSG à la directrice générale et la directrice-adjointe au bureau coordonnateur.

Dans le cas où c'est le BC Joli-Cœur qui reçoit d'un plaignant une information de cette nature, la plainte est traitée dans les minutes suivant sa réception. La situation est immédiatement signalée au DPJ et le BC Joli-Cœur invite le plaignant à y déposer sa plainte directement dans les heures qui suivent. À défaut pour lui de le faire, le BC Joli-Cœur doit effectuer le signalement, même s'il n'est pas lui-même un témoin direct des événements donnant ouverture à une enquête du DPJ.

4.4.2 Pour tout signalement retenu pour évaluation par le DPJ, le BC Joli-Cœur doit aviser par écrit et sans délai la RSG de sa suspension immédiate, 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. La RSG dont la reconnaissance est ainsi suspendue ne peut, sous peine de révocation, fournir des services de garde pendant la durée de sa suspension. (Art. 76 RSGEE)

4.4.3 Après conclusion du dossier par le DPJ, le BC Joli-Cœur poursuit le traitement de plainte régulier en tenant compte de l'analyse du DPJ. À ce moment, le conseil d'administration peut décider de suspendre, révoquer, ne pas renouveler la RSG ou encore de fermer le dossier de plainte. Le conseil d'administration peut aussi choisir d'approfondir l'enquête concernant cette plainte.

### **5. Étapes du traitement de plainte**

Pour déposer une plainte contre une RSG, consulter les coordonnées indiquées à l'Annexe.

#### **5.1 Étape 1 – Dépôt et réception de la plainte**

5.1.1 Bien que l'écrit et l'identification du plaignant soient privilégiés dans le dépôt des plaintes, le plaignant peut utiliser tout moyen de communication oral ou écrit, ou choisir de demeurer anonyme. L'anonymat du plaignant ne constitue pas un obstacle à l'ouverture d'une plainte.

5.1.2 Sur réception d'une plainte, la directrice-adjointe du BC Joli-Cœur, ou en son absence, sa remplaçante désignée, avise le plaignant des obligations du BC Joli-Cœur quant au traitement systématique des plaintes dès qu'elles concernent un manquement aux normes (lois, règlements, instructions, pratiques) et qu'il est possible d'identifier la RSG visée. Elle l'avise également des limites quant à l'anonymat du processus de traitement de plainte dans le contexte de grande proximité entre les parents et les RSG, qui peuvent aisément déduire l'origine de la plainte.

5.1.3 Dans les situations où il est possible de le faire, la personne responsable du traitement de plainte invite le plaignant à faire part de ses motifs de plaintes, commentaires ou questionnements directement avec la RSG visée, afin de tenter de régler le problème tout en préservant le lien de confiance. La personne responsable du traitement de plainte met en attente son traitement et convient d'un délai avec le plaignant pour effectuer un suivi avec lui. En cas d'insatisfaction, ou s'il n'est pas opportun de discuter avec la RSG visée dans les circonstances, le plaignant entame le présent processus de plainte.

## **5.2 Étape 2 – Analyse de la recevabilité de la plainte**

5.2.1 Pour être recevable et traité par le BC Joli-Cœur, un élément de plainte doit faire partie des champs de compétence du BC Joli-Cœur, c'est-à-dire que son objet doit être lié aux lois, règlements, instructions ou pratiques en vigueur. Tout élément de plainte irrecevable est référé, lorsque possible, aux instances compétentes pour en assurer le traitement.

5.2.2 La personne responsable du traitement de plainte juge un élément de plainte recevable si :

- a) La plainte concerne un service de garde en milieu familial reconnu par le BC Joli-Cœur.
- b) La plainte se rapporte à l'application de la LSGEE, aux règlements en découlant, à une norme administrative ou à une pratique en vigueur.
- c) Les éléments qui font l'objet de la plainte semblent sérieux et la plainte est déposée dans un délai raisonnable.

5.2.3 Les principaux motifs de rejet d'éléments de plainte sont basés sur :

- a) Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long et que son traitement en serait compromis;
- b) La plainte est abusive, frivole ou manifestation mal fondée;
- c) La plainte n'est pas de la compétence du BC Joli-Cœur parce que la plainte :
  - i. porte sur des lois, règlements, normes en vigueur qui ne relève pas de la compétence directe du BC Joli-Cœur;
  - ii. porte sur un fait ou une situation en lien avec la relation contractuelle parent-RSG;
- d) Le plaignant abandonne sa plainte et que son traitement en serait ainsi impossible.

De plus, l'examen de la plainte peut être compromis de façon importante lorsque le plaignant refuse de collaborer pleinement ou refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen.

5.2.4 Dans le doute quant à la recevabilité d'un élément de plainte, la personne responsable du traitement de plainte fait appel à des collaborateurs pour recueillir des éléments supplémentaires afin de déterminer si une plainte peut être recevable ou non.

### **5.3 Étape 3 – Élaboration d'une stratégie d'enquête**

Pour chaque élément de plainte recevable, la personne responsable du traitement de plainte :

- Confirme le degré de traitement (urgent, prioritaire, régulier);
- Choisit les moyens d'enquête appropriés (visite à l'improviste chez la RSG, rencontre avec la RSG, communication avec le plaignant, communication avec toute personne pertinente et/ou tout autre moyen légal pour obtenir des informations);
- Désigne un ou des collaborateurs, au besoin;
- Planifie l'échéancier et les délais.

### **5.4 Étape 4 – Transmission d'un accusé-réception au plaignant**

Un accusé-réception est transmis au plaignant pour lui indiquer les éléments de plainte qui ont été retenus pour enquête et ceux qui n'ont pas été retenus, accompagnés de la justification de leur refus et de référence aux autorités compétentes, le cas échéant. De plus, le BC Joli-Cœur informe le plaignant quant à la suite des étapes du traitement de sa plainte.

### **5.5 Étape 5 – Enquête**

L'enquête peut être faite par l'un ou plusieurs de ces moyens.

#### **5.5.1 Étude du dossier de la RSG**

La personne responsable du traitement de plainte étudie le dossier de la RSG afin de constater s'il existe un historique pour chaque élément de plainte à enquêter. Il s'agit du point de départ de l'enquête et le fait qu'il s'y trouve un historique ou non ne change pas l'obligation de la personne responsable du traitement de plainte de recueillir des informations pertinentes et actuelles par d'autres moyens.

#### **5.5.2 Visite à l'improviste**

Si la plainte porte sur un élément observable, il peut être décidé de faire des vérifications lors d'une visite à l'improviste sur le lieu de travail de la RSG, en dehors des visites habituelles prévues, afin de s'assurer du bienfondé ou non de l'élément de plainte. (Art. 86, 3<sup>e</sup> RSGEE)

Lors de la visite, la RSG est informée verbalement du motif de la visite par la personne mandatée par le BC Joli-Cœur, et ce, dès son arrivée sur les lieux. La personne responsable du traitement de plainte peut également autoriser plus d'une personne du BC Joli-Cœur à être présente sur les

lieux lors de cette visite. À l'occasion de cette visite à l'improviste, seuls les éléments soulevés par la plainte sont vérifiés. Si la RSG souhaite obtenir plus d'information, elle est invitée à communiquer avec la personne responsable du traitement de plainte au BC Joli-Cœur.

### 5.5.3 Communication avec toute personne pertinente

Le BC Joli-Cœur peut communiquer notamment avec les parents utilisateurs actuels ou passés, employés et voisins de la RSG afin de recueillir des informations utiles au traitement des éléments de plainte. Ce faisant, la personne responsable du traitement de plainte s'assure de respecter le droit au traitement confidentiel et à la vie privée de la RSG visée.

### 5.5.4 Rencontre avec la RSG visée

La RSG est considérée comme la personne la mieux placée pour donner sa version des faits et expliquer les circonstances d'un événement. Sa présence et ses observations ont une importance majeure dans l'analyse des versions des faits.

La personne responsable du traitement de plainte peut convoquer une rencontre avec la RSG afin de recueillir sa version des faits quant aux éléments soulevés dans la plainte. Le BC Joli-Cœur transmet une convocation écrite informant la RSG des sujets des éléments de plainte la concernant. La convocation est acheminée par écrit, simultanément par la poste et par courriel (si la RSG ne possède pas de courriel, la convocation peut aussi se faire par téléphone ou en main propre). Selon les disponibilités des locaux, la rencontre se tient dans l'une des installations du CPE Joli-Cœur qui se trouve la plus près de la résidence de la RSG.

La rencontre ne porte que sur les éléments de plainte qui font l'objet de l'enquête du BC Joli-Cœur. Elle se déroule en présence de la personne responsable du traitement de plainte et une collaboratrice du BC Joli-Cœur pour prendre des notes. De son côté, la RSG a aussi la possibilité d'être accompagnée de la personne de son choix.

Si la RSG ne se présente pas à la rencontre sans justification, le BC Joli-Cœur peut poursuivre le traitement de la plainte sans obtenir sa version des faits.

## 5.6 Étape 6 – Analyse et conclusions

5.6.1 La personne responsable du traitement de plainte analyse les versions des faits et l'ensemble du dossier pour chacun des éléments de plainte afin de déterminer quels éléments sont fondés ou non fondés.

5.6.2 Pour chaque élément de plainte, la décision s'effectue en fonction de la balance des probabilités, c'est-à-dire que le dossier de preuves et constats dressé lors de l'enquête permet de déterminer si l'élément est davantage fondé que non fondé, ou l'inverse. La décision se prend notamment en fonction de :



- Des vérifications de visu;
- La crédibilité de la RSG visée et celle du plaignant;
- Des informations recueillies auprès de personnes pertinentes;
- Des documents obtenus;
- Des circonstances de l'événement reproché;
- De la collaboration de la RSG visée.

5.6.3 Pour chaque élément de plainte fondé, la personne responsable du traitement de plainte motive et justifie son raisonnement et émet les avis de contravention en conséquence.

5.6.4 Pour chaque élément de plainte non fondé, la personne responsable du traitement de plainte motive et justifie son raisonnement et procède à la fermeture du dossier de plainte.

## **5.7 Étape 7 – Transmission des conclusions à la RSG**

5.7.1 Une fois tous les éléments analysés, la personne responsable du traitement de plainte informe la RSG par écrit des conclusions du traitement de la plainte, accompagné d'avis de contravention pour chacun des éléments fondés, s'il y a lieu, et offre le soutien du BC Joli-Cœur.

5.7.2 Dans le cas où aucun élément n'est jugé fondé, la RSG est avisée de la fermeture du dossier de plainte.

## **5.8 Étape 8 – Suivi auprès de la RSG**

5.8.1 La personne responsable du traitement de plainte, ou la personne qu'elle désigne, vérifie que les éléments fondés ont été corrigés dans les délais par la RSG visée en utilisant un moyen de vérification approprié.

5.8.2 Si le suivi démontre que des éléments de plainte fondés n'ont pas été corrigés dans les délais, la personne responsable du traitement de plainte peut émettre de nouveaux avis de contravention pour ces éléments, le cas échéant.

5.8.3 Lorsque tous les éléments de plainte ont été corrigés et que les résultats sont satisfaisants, la personne responsable du traitement de plainte procède à la fermeture du dossier. La RSG visée en est alors informée par écrit.

## **5.9 Étape 9 – Fermeture du dossier de plainte**

5.9.1 Si le plaignant s'est identifié, la personne responsable du traitement de plainte lui transmet un écrit afin de lui indiquer que le traitement de plainte est terminé et que des mesures ont été mises en place à la satisfaction du BC Joli-Cœur, sans entrer dans les détails relativement aux mesures et aux conclusions de la plainte.

5.9.2 À l'interne, la personne responsable du traitement de plainte ferme officiellement le dossier, avec signature et date. La plainte et son traitement sont conservés 3 ans dans le dossier de la RSG.

## **5.10 – Contrôle de la qualité du traitement de plainte**

Afin de s'assurer de la qualité du traitement des plaintes par le BC Joli-Cœur, un examen de 20% des plaintes est effectué par la direction générale annuellement.

De plus, la compilation des plaintes, commentaires et questions reçus par le BC est remise au CA une fois par année. Cette compilation ne comporte aucun nom ou information permettant de reconnaître ni les RSG visées, ni les plaignants.

## **6. Délais**

### **6.1 Réception et analyse de la recevabilité**

Sur réception d'une plainte, la personne responsable du traitement de plainte procède à l'analyse de la recevabilité de chaque élément de plainte, établit la stratégie d'enquête et transmet l'accusé-réception au plaignant, dans les délais suivants :

- Urgente : Une plainte urgente concerne un élément grave ou dangereux qui doit être traité dans les 24 heures.
- Prioritaire : Une plainte prioritaire est de nature à porter atteinte à la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants. L'analyse de sa recevabilité s'effectue dans les 48 heures ouvrables.
- Régulière : Les plaintes portant sur d'autres sujets sont traitées de manière régulière. L'analyse de sa recevabilité s'effectue dans les 5 jours ouvrables.

### **6.3 Traitement et conclusions**

Le BC Joli-Cœur s'engage à tout mettre en œuvre pour transmettre les conclusions à la RSG dans un délai de 60 jours ouvrables de la réception de la plainte. Cependant, ce délai peut varier en fonction de l'urgence des éléments apportés par le plaignant, de la complexité du dossier et de la collaboration des différentes personnes impliquées au cours du processus de traitement de plainte.

## **7. Mise en application**

7.1 La mise en application de cette politique s'effectue par l'entremise d'une procédure de traitement des plaintes, dont plusieurs extraits ont été insérés au point 5 de la présente politique.

7.2 La responsabilité de faire connaître et d'appliquer cette politique appartient à la direction du BC Joli-Cœur. En vertu de leur devoir de collaboration, les RSG doivent également indiquer l'existence de cette politique auprès des parents utilisateurs.

7.3 Les différents formulaires, notes et renseignements recueillis lors de l'analyse de la plainte font partie du dossier de plaintes de la RSG. Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE Joli-Cœur ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous-clé au CPE Joli-Cœur. Le CA du CPE Joli-Cœur a accès, en assemblée, à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui lui sont conférés par la Loi et les règlements qui en découlent. Par ailleurs, si la plainte est jugée fondée, les rapports écrits adressés à la RSG et les décisions concernant le suivi à apporter ainsi que le suivi de contrôle sont versés au dossier de celle-ci. La RSG bénéficie d'un droit aux renseignements personnels qui la concernent, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

7.4 Dès son entrée en vigueur et lors de toute modification subséquente, cette politique est acheminée au Ministère de la Famille et est communiquée aux parents utilisateurs lors de l'inscription de leur enfant dans un service de garde en milieu familial, aux employées du BC Joli-Cœur lors de leur embauche, aux RSG lors de leur reconnaissance ou transfert sur le territoire du BC Joli-Cœur, ainsi qu'à toute personne qui en fait la demande.

7.5 La présente politique sera révisée aux 5 ans ou avant, au besoin. Toutes les procédures qui en découlent devront aussi être révisées par souci de cohérence.