

Politique de traitement des plaintes relatives aux personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial reconnues	Bureau coordonnateur (BC)
	Entrée en vigueur : 2014/05/02 Dernière révision : 2025/05/26

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 éducatif en milieu familial reconnu (RSGE)

1. Fondements

L'objectif de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (LSGEE) 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, la réussite éducative, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

Le bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial (BC) est agréé par le ministère de la famille pour exercer les fonctions prévues à l'article 42 de la LSGEE. Celle-ci donne au BC le mandat de traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) reconnues sur son territoire.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la LSGEE, le BC a un rôle de premier plan à jouer et le traitement des plaintes qu'il reçoit est un outil permettant l'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs fournis par une RSGE. Pour ce faire, le BC s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes.

Cette procédure se veut équitable, transparente, objective et publicisée.

2. Personnes visées

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 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.

3. Objectifs

La présente politique de traitement des plaintes :

- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes par le BC;
- Vise à établir une démarche uniforme, objective, impartiale et transparente;
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services;
- Vise à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui fréquentent le service;
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements découlant et des normes en vigueur;
- Définit la notion de plainte et établit un mécanisme de traitement des plaintes accessible et efficace.

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 dont l'objet est lié à la LSGEE, à la réglementation qui en découle, à une directive ou à une norme administrative en vigueur.

Les commentaires et les questionnements donnent aussi lieu à un traitement de plainte par le BC si les informations reçues portent à croire qu'il y a eu un manquement aux normes (lois, règlements, instructions et pratiques) et si la RSGE visée est identifiable.

4.1.2 Plaignant : Toute personne témoin d'un événement mettant en cause la prestation de service par une RSGE 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 et/ou témoin d'un manquement aux normes sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

4.1.3 Personne responsable du traitement de plainte : Il s'agit de la personne qui assure le traitement de chaque plainte reçue.

4.1.4 Respect des normes : Toute norme déterminée par les lois, règlements, directives, instructions et pratiques applicables aux RSGE 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'examen, 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 possibles.

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

La présente politique de traitement des plaintes relatives aux personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial est basée sur les principes directeurs suivants :

- La RSGE est la première responsable de la qualité des services qu'elle offre aux enfants et aux parents.
- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs et des obligations du BC ainsi que des droits du plaignant et de la RSGE.
- Toute plainte est une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs 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 est traitée avec diligence. Le BC favorise une approche de résolution rapide et efficace des plaintes.
- Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement lorsque cela est possible, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte.
- La personne plaignante et la RSGE sont traitées avec impartialité.

- La personne plaignante est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de la recevabilité de la plainte et du résultat du traitement de la plainte, le cas échéant (dans les limites de la confidentialité).
- Le BC s'engage à rediriger la personne plaignante vers l'organisme approprié, lorsque l'objet de la plainte ne concerne pas l'application de la LSGEE, de ses règlements ou d'une directive ou d'une norme en vigueur.
- Le BC s'engage à diffuser aux divers intervenants (parents, membres du personnel du BC, RSGE, membres du conseil d'administration) la présente politique.

4.3. Valeurs reliées au traitement de plainte

Ces valeurs doivent guider l'ensemble des parties, soit le BC, la RSGE, la personne plaignante ainsi que les personnes qui les assistent lors d'un traitement de plainte.

- La confidentialité :
 - Protection de la réputation de la personne visée par la plainte.
 - Protection de l'identité des personnes impliquées.
 - Respect du droit à la vie privée de la RSGE, de sa famille, mais aussi de la personne plaignante et du BC.
- La collaboration :
 - Coopération entre toutes les parties (la personne plaignante, personne visée, BC et association représentative).
- L'impartialité et intégrité :
 - Examen juste et équitable des faits allégués.
 - Probité absolue, juste, honnête, incorruptible et ouverture.
- La transparence :
 - Communication visant à favoriser une compréhension commune et une confiance mutuelle.
- La diligence :
 - Obligation de traiter la plainte suivant certains critères et de façon diligente.
- La compétence :
 - La responsable du traitement des plaintes désignée par le BC doit être capable de bien analyser une situation en vertu de sa connaissance approfondie en la matière.

4.4. Désignation du responsable de l'examen des plaintes

La direction générale procède à la désignation de la responsable du traitement des plaintes.

4.5 Rôles et responsabilités

Le conseil d'administration du BC:

- Adopte la présente politique et veille à son application;
- Mandate la direction générale pour la révision périodique de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- Effectue le contrôle périodique de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure adoptée;
- Peut rendre des décisions en lien avec le traitement de plainte, s'il y a lieu;
- Examine les demandes de révision du processus de traitement de plainte.

La directrice générale (si elle n'est pas la responsable du traitement des plaintes) :

- Assure la diffusion et la promotion de la présente politique;
- Transmet les rapports appropriés au conseil d'administration;
- Supervise l'application de la politique et de la procédure;
- Identifie les besoins de formation liée à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes;
- Reçoit les recommandations de la responsable du traitement des plaintes et décide des mesures à prendre;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes ou collabore avec le conseil d'administration.

La Responsable du traitement des plaintes :

- Coordonne l'application de la politique et sa procédure;
- Reçoit toute plainte et l'inscrit au registre des plaintes;
- S'assure de porter assistance et support à la personne plaignante lors du dépôt de la plainte;
- Procède à l'ouverture du dossier;
- Statue sur la recevabilité des plaintes reçues;
- Examine, traite et assure un suivi du traitement de la plainte avec diligence;
- Informe la direction générale de la réception d'une plainte;
- Procède à l'examen de la plainte, analyse les faits et documente le processus;
- Prépare le rapport d'examen, émet ses commentaires et recommandations à la directrice générale;
- Informe la personne plaignante des conclusions de l'examen, si cette personne s'est identifiée;
- Procède à la fermeture du dossier;

- Prend les mesures nécessaires afin que l'identité de la personne plaignante demeure confidentielle, lorsque cela est possible et que celle-ci ne souhaite pas être identifiée;
- Collabore à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes;

La personne plaignante :

- Responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction, si possible;
- Collabore au processus du traitement de la plainte;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

La RSGE :

- Fournit des services de garde éducatifs conformes aux lois, aux règlements et aux règles qui s'appliquent;
- Respecte la confidentialité du processus de traitement de plainte et ne tente pas d'identifier la personne plaignante;
- Ne peut menacer une personne de représailles pour qu'elle s'abstienne d'adresser une plainte au ministre ou à un bureau coordonnateur, ni lui communiquer des renseignements susceptibles de démontrer qu'une contravention à la LSGEE a été commise ou est sur le point de l'être. Elle s'abstient d'exercer des représailles contre une personne pour le motif qu'elle a de bonne foi adressé une plainte au ministre ou au bureau coordonnateur comme le prévoit l'article 101.35 de la LSGEE;
- Prend en considération les insatisfactions exprimées par toute personne et tente de trouver une solution qui est notamment dans l'intérêt de l'enfant, en considérant les besoins exprimés, les caractéristiques de son service de garde ainsi que les lois, les règlements et les normes qui s'appliquent;
- Collabore avec le BC dans toutes les étapes du processus de traitement de plainte.

5. Mise en application

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 employés du BC Joli-Cœur lors de leur embauche, aux RSGE lors de leur reconnaissance ou transfert sur le territoire du BC Joli-Cœur, ainsi qu'à toute personne qui en fait la demande.

5.1. La mise en application de cette politique s'effectue par l'entremise d'une procédure de traitement des plaintes.

Pour déposer une plainte, le plaignant doit communiquer avec la personne responsable des plaintes au 418 875-0275 ou par courriel à directionbc@cpejolicoeur.ca.

5.1.1. Étape 1 – Dépôt et réception de la plainte

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. Étape 2 – Analyse de la recevabilité de la plainte

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

- a) La plainte concerne un service de garde éducatif 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.

5.1.3. Étape 3 – Élaboration d'une stratégie d'examen

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'examen appropriés (visite à l'improviste chez la RSGE, rencontre avec la RSGE, 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.

5.1.4. 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 examen 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.

5.1.5. Étape 5 – Examen

La personne responsable du traitement de plainte procède à la prise de versions des faits de chacun des parties, étudie l'historique du dossier de la RSGE, communique avec toute personne pertinente, recueille tous documents ou pièces en lien avec les éléments recevables et procède à une vérification au service de garde via une visite à l'improviste suite d'une plainte, si nécessaire (*article 86 du RSGEE*).

5.1.6. Étape 6 – Analyse et conclusions

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.

5.1.7. Étape 7 – Transmission des conclusions à la RSGE

Une fois tous les éléments analysés, la personne responsable du traitement de plainte informe la RSGE 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. Dans le cas où aucun élément n'est jugé fondé, la RSGE est avisée de la fermeture du dossier de plainte.

5.1.8. Étape 8 – Suivi auprès de la RSGE

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 RSGE visée en utilisant un moyen de vérification approprié. Elle effectue le suivi auprès de la RSGE si des éléments demeurent non corrigés et peut émettre de nouveaux avis, le cas échéant. 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 RSGE visée en est alors informée par écrit.

5.1.9 Étape 9 – Fermeture du dossier de plainte

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.

5.2. 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 présentation des plaintes en cours est présentée à chaque conseil d'administration. Les informations transmises ne comportent aucun nom ou information permettant de reconnaître ni les RSGE visées, ni les plaignants.

5.3 Conservation

Les différents formulaires, notes et renseignements recueillis lors de l'analyse de la plainte font partie du dossier de plaintes de la RSGE. 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 numériquement selon la politique de gouvernance sur la protection des renseignements personnels du CPE Joli-Cœur. Le CA du CPE Joli-Cœur a accès, en assemblée, à ces documents lorsque nécessaires 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 RSGE et les décisions concernant le suivi à apporter ainsi que le suivi de contrôle sont versés au dossier de celle-ci. La RSGE bénéficie d'un droit aux renseignements personnels qui la concernent, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

6. Délais

6.1. Réception et analyse de la recevabilité

La plainte doit être traitée dans un délai raisonnable en fonction de sa nature. Une plainte doit être traitée de façon urgente et prioritaire lorsque la situation communiquée risque de compromettre de façon imminente la santé, le bien-être ou la sécurité des enfants reçus dans le SGEE concerné. L'intervention doit alors être effectuée immédiatement ou dans les plus brefs délais suivant la réception de la plainte. L'article 77.1, paragraphe 3 du RSGEE oblige également le bureau coordonnateur à suspendre immédiatement la reconnaissance d'une RSGE lorsque celle-ci fait l'objet d'une plainte adressée au bureau coordonnateur et que ce dernier estime recevable, relative à des faits qui lui sont reprochés et qui sont d'une nature telle que leur continuation ou leur répétition risquerait de compromettre gravement la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants à qui elle fournit des services de garde éducatifs. Le bureau coordonnateur pourrait également ordonner l'évacuation des enfants reçus de l'ensemble ou d'une partie de la résidence comme le prévoit l'article 42.0.1 de la LSGEE.

6.2. Traitement et conclusions

Le BC Joli-Cœur s'engage à tout mettre en œuvre pour transmettre les conclusions à la RSGE 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 à jour de la présente politique

La présente politique sera révisée aux 5 ans. Le BC se réserve le droit de modifier cette politique lorsqu'il le juge approprié, sans avis ni délai.

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 RSGE lors de leur reconnaissance ou transfert sur le territoire du BC Joli-Cœur, ainsi qu'à toute personne qui en fait la demande.