



TITRE

**POLITIQUE DE TRAITEMENT DES
PLAINTES**

Code :

C.P.E. Sous le bon toit

NATURE ET APPROBATION

Nature du document :

- Règlement
- Politique
- Directive administrative
- Procédure

Date d'approbation :

Niveau d'approbation :

- Conseil d'administration
- Gestionnaires

SUIVI

Date d'entrée en vigueur de la politique: 23 janvier 2008

Date (s) de modification : 25 septembre 2012

CONSIGNE

Dans ce document, l'utilisation du féminin pour désigner des personnes a comme seul but d'alléger le texte et identifie sans discrimination les individus des deux sexes.

CPE SOUS LE BON TOIT



Traitement des plaintes
Bureau coordonnateur du
CPE Sous le bon toit
Procédures du
« VOLET FAMILIAL »

**Document approuvé par le conseil d'administration le
23 octobre 2012. Entrée en vigueur le 24 octobre 2012.**

Résolution : 2012-38

TRAITEMENT DES PLAINTES

1. Champ d'application

La présente procédure de traitement des plaintes s'adresse au volet familial du bureau coordonnateur du CPE Sous le bon toit et concerne les services offerts par le bureau coordonnateur et les responsables de service de garde en milieu familial.

2. But

La procédure établit les principes directeurs du traitement des plaintes touchant les services de garde en milieu familial. Elle définit la notion de plainte et précise les recours si les services de garde n'ont pas été offerts conformément aux normes et règlements ou s'ils n'ont pas été fournis de façon satisfaisante.

La procédure vise à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et d'une responsabilisation de la clientèle et des partenaires.

3. Fondements

La *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (L.R.Q., chapitre c.S-4.1.1, art. 1) a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les centres de la petite enfance en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants qui sont reçus dans les services de garde en milieu familial.

Dans ce contexte, les citoyens qui utilisent des services de garde deviennent également des partenaires. Ainsi, ils sont perçus comme des clients utilisateurs des services et leur satisfaction est au centre des objectifs, des normes et des décisions visant à adapter les ressources et les services à leurs besoins. Par conséquent, il faut les informer de ces choix et de ces orientations. En mettant à leur disposition une procédure de traitement des plaintes, on les invite à participer à la détermination et à l'amélioration continue des normes de qualité.

4. Clientèle admissible

Toute personne, en relation avec le bureau coordonnateur du CPE Sous le bon toit ou avec un service de garde en milieu familial qu'il coordonne, peut déposer une plainte :

- **Parent usager ou futur usager;**
- **Membre du personnel;**
- **Responsable d'un service de garde;**
- **Assistante d'une responsable en service de garde;**
- **Un voisin;**
- **Un plaignant anonyme.**

5. Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard des services offerts par le bureau coordonnateur ou par un prestataire de services de garde éducatifs en milieu familial.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- **La santé et la sécurité des enfants;**
- **Le fonctionnement administratif;**
- **La personne en relation avec le bureau coordonnateur;**
- **La personne en relation avec un service de garde en milieu familial;**
- **L'accessibilité et la continuité des services.**

6. Dénomination du responsable du traitement des plaintes

La direction adjointe en milieu familial du bureau coordonnateur du CPE Sous le bon toit est la personne désignée par le conseil d'administration pour agir à titre de responsable du traitement des plaintes.

En son absence, c'est l'agente en conformité ou l'un des deux membres du comité des plaintes mandatés par le conseil d'administration qui assumera le rôle de responsable du traitement des plaintes.

La directrice générale du CPE Sous le bon toit demeure la personne responsable de l'ensemble des activités du CPE Sous le bon toit et, par conséquent, elle est d'office désignée par le conseil d'administration.

7. Objet d'une plainte

L'objet de la plainte doit être en lien avec la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, les règlements qui en découlent, une norme administrative ou une pratique en vigueur.

Toute plainte reçue au bureau coordonnateur du CPE Sous le bon toit suivra la procédure du traitement des plaintes et (voir p.6), il sera recommandé au plaignant de transmettre par écrit les motifs de sa plainte.

De plus, lorsque la plainte est déposée par écrit, la personne responsable du traitement des plaintes expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses coordonnées.

8. Formulaire de plainte

Le dossier de la plainte devra contenir le formulaire de plainte fourni par le bureau coordonnateur du CPE Sous le bon toit à défaut d'être complété par le plaignant lui-même, la responsable du traitement des plaintes complètera son rapport de plainte selon les informations recueillies.

9. Confidentialité

Toute plainte reçue au bureau coordonnateur du CPE Sous le bon toit doit être acheminée au responsable du traitement des plaintes en respectant son caractère « **CONFIDENTIEL** » sur le dossier. Il porte un numéro séquentiel attribué par la responsable du traitement des plaintes en vue de préserver l'identité de cette personne.

La responsable du traitement des plaintes doit traiter toute plainte avec tact et discrétion dans le cadre des modalités prévues à la présente procédure ainsi que dans le respect du caractère confidentiel du dossier de plainte.

IMPORTANT :

- **La personne qui dépose une plainte peut choisir de ne pas révéler son identité;**
- **Le/la plaignant(e) qui désire conserver l'anonymat n'obtiendra aucun renseignement ni résultat dans le cadre de l'examen de la plainte;**
- **Il est important de préciser qu'en tout temps, un/une plaignant(e) peut être identifié involontairement par la RSG.**

10. Implication du conseil d'administration

Le conseil d'administration prend connaissance de toutes les plaintes reçues par la personne responsable du traitement des plaintes et les mesures mises en application par cette dernière.

Lorsqu'une plainte est fondée, la personne responsable du traitement des plaintes émet un avis de correction ou un avis d'intention de maintien, de suspension ou de révocation de la reconnaissance à la RSG qui fait l'objet de la plainte.

Si la reconnaissance de la RSG est menacée d'une suspension ou d'une révocation, le conseil d'administration rencontre la RSG qui fait l'objet de la plainte pour qu'elle puisse présenter ses observations.

La décision rendue par le conseil d'administration à la suite de cette rencontre est finale et sans appel.

11. Conservation

Chaque dossier « plainte » est conservé sous-clé pour une période de trois (3) ans.

12. Dispositions particulières

Divulgence de l'identité de la personne qui porte plainte

S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte au cours de la procédure d'examen de la plainte, il faut en informer cette personne le plus tôt possible et lui faire signer le formulaire de consentement prévu à cette fin. Dans certains cas, un refus de sa part peut rendre impossible l'examen de la plainte ou la poursuite de cet examen.

13. Abandon d'une plainte

Si une plainte est abandonnée en cours de traitement, la personne responsable du traitement des plaintes enregistre les renseignements obtenus à des fins d'analyse et de statistiques. Le dossier de plainte est alors fermé.

14. Entrée en vigueur et mise en œuvre de la procédure

La présente procédure entre en vigueur le 26 septembre 2012.

15. Traitement des plaintes

Le conseil d'administration du bureau coordonnateur d'un CPE peut suspendre ou révoquer la reconnaissance d'une personne à titre de personne responsable lorsque :

- 1) elle a commis, autorisé l'accomplissement, consenti ou participé à l'accomplissement d'une infraction à l'une des dispositions des articles 53,54, 58, 86 ou 95 de la Loi;
- 2) elle refuse ou néglige de se conformer à un avis de non-conformité donné par le ministre en vertu de l'article 65 de la Loi;
- 3) elle a commis, autorisé l'accomplissement, consenti ou participé à l'accomplissement d'une infraction à l'une des dispositions des articles 6, 64, 65, 67, 78, 81 à 84, 87 à 108, 110 à 116, 118 à 123 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance;
- 4) elle a cessé de remplir les conditions ou de respecter les modalités de la Loi ou du présent règlement pour être reconnue;
- 5) la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qu'elle reçoit est menacé;
- 6) elle a fait une fausse déclaration ou a dénaturé un fait important lors de sa demande de reconnaissance ou dans un document ou renseignement requis en vertu de la Loi ou de ses règlements;
- 7) elle n'a pas remédié à une contravention à la Loi ou au présent règlement constatée lors d'une visite effectuée en application de l'article 86.

PROCÉDURE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

1. Dépôt de la plainte

La réception de la plainte est faite par la personne désignée.

- Annexe 1.1 Formulaire de plaintes
- Annexe 1.2 Aide-Mémoire des informations à donner au plaignant
- Annexe 1.3 Sommaire interne de réception et de suivi d'une plainte

2. Analyse de la recevabilité de la plainte :

La plainte est recevable lorsque :

- elle a trait aux services offerts par le bureau coordonnateur;
- elle a trait aux services offerts par une personne responsable d'un service de garde en milieu familial;
- elle se rapporte à l'application de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou aux règlements en découlant;
- elle se rapporte à une norme administrative ou à une pratique en vigueur.

L'évaluation de la recevabilité de la plainte fait appel au jugement de la personne désignée au traitement des plaintes.

Lorsqu'une plainte est recevable, le/la plaignant(e) reçoit un accusé réception lui expliquant que sa plainte sera examinée dans un délai de 45 jours.

Lorsqu'une plainte est non recevable (soit pour délai indu, pour caractère vexatoire ou farfelu des faits), le/la plaignant (e) est orienté(e) vers l'organisme pouvant lui apporter un soutien. Cette prise de position est inscrite au dossier ainsi qu'au registre des plaintes et le/la plaignant(e) est informé(e) de la non-recevabilité de son insatisfaction.

- Annexe 2.1 Analyse de la recevabilité de la plainte
- Annexe 2.2 Lettre-type plainte non-recevable

3. Détermination du service visé et codification

La plainte est enregistrée, codifiée et inscrite au registre des plaintes. (Article 48 du règlement).

- Annexe 3 Codification des plaintes reçues

4. Enclenchement du processus au plaignant, accusé réception et avis de consentement s'il ya lieu

Lorsqu'une plainte est recevable, le/la plaignant(e) reçoit un accusé réception lui expliquant que sa plainte sera examinée dans un délai de 15 jours.

La personne responsable du traitement de plaintes ne peut en aucun cas divulguer ni l'identité du/de la plaignant(e) ou de son enfant si cela peut lui nuire de quelque façon que ce soit. Toutefois, dans certains cas, une autorisation sera signée par le/la plaignant(e), afin de permettre à la personne responsable du traitement de plainte de communiquer cette information avec la personne visée par la plainte.

- Annexe 4.1 Plainte retenue pour enquête : Accusé réception au plaignant
- Annexe 4.2 Formulaire de consentement

5. Élaboration d'une stratégie d'enquête et désignation des collaborateurs

À cette étape, la personne responsable du traitement de la plainte élabore la/les stratégie(s) qu'elle utilisera dans le cadre du traitement de la plainte et établit également le niveau de priorité quant au traitement de la plainte.

6. Enquête

Lorsque la plainte est recevable, une enquête s'amorce chez la personne visée par la plainte. Dans certaines situations, certaines informations seront validées avec des témoins autres que le/la plaignant(e). Toutes les informations recueillies à cette étape sont consignées dans un rapport qui est annexé aux documents utilisés pour l'enquête.

- Annexe 6.1 Document préparatoire à la rencontre et version de la personne visée
- Annexe 6.2 Version des faits des autres témoins

7. Analyse, rapport d'enquête de la plainte et communication à la personne visée

L'analyse de l'enquête menée à l'étape 6, amène à une décision quant au fondement de la plainte. Une plainte peut alors s'avérer fondée, partiellement fondée ou non fondée. Une lettre est envoyée au/à la plaignant(e) afin de l'aviser des suites du traitement de la plainte.

- Annexe 7.1 Analyse, rapport d'enquête de la plainte et communication
 - Annexe 7.1.1 Plainte non fondée : Lettre type de fermeture
 - Annexe 7.1.2 Plainte fondée : Lettre type des suites
 - Annexe 7.1.3 Plainte partiellement fondée : Lettre type des suites

8. Décision

Si l'objet de la plainte nécessite une correction mineure, un avis écrit de contravention est expédié à la RSG par la personne responsable du traitement des plaintes en lui demandant de remédier à la situation.

Dans certains cas, l'objet de la plainte nécessitera un plan de régularisation, plus complexe qu'un avis de contravention. Dans ces situations, le plan est présenté à la personne visée par la plainte et signé par cette dernière afin d'assurer une bonne collaboration.

Dans tous les cas, un suivi est effectué par la direction adjointe en milieu familial afin de s'assurer de la conformité de la situation.

8.1. Dispositions particulières

Selon l'article 76 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, avant de refuser, de suspendre ou de révoquer la reconnaissance d'une responsable d'un service de garde en milieu familial, le bureau coordonnateur doit l'aviser par écrit des motifs qu'il invoque et lui donner, dans un délai de 15 jours de la réception de cet avis, l'occasion de présenter ses observations.

Malgré le premier alinéa, 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 par le directeur de la protection de la jeunesse. Dans ce cas, 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.

La personne dont la reconnaissance est suspendue en vertu du deuxième alinéa ne peut, sous peine de révocation, fournir des services de garde pendant la durée de sa suspension.

a) Si la reconnaissance est révoquée

Les parents en sont avisés et le bureau coordonnateur du CPE offre ses services pour replacer, si possible, les enfants chez une autre RSG.

b) Si la reconnaissance est suspendue

Le délai de la suspension est spécifié, les parents en sont avisés et le bureau coordonnateur du CPE offre ses services pour replacer, si possible, les enfants chez une autre RSG. À la fin de la suspension, un support et un suivi sont apportés à la RSG par la personne responsable du traitement des plaintes afin d'assurer un service de qualité.

c) Si la reconnaissance est maintenue

Des conditions seront spécifiées. La personne responsable du traitement des plaintes assurera un suivi aux conditions mentionnées, apportera un support et une surveillance à la RSG afin d'assurer un service de garde de qualité.

Annexe 8.1 Plan de régularisation : Différents modèles

Annexe 8.2 Modèle Avis de contravention BC Sous le bon toit

9. Suivi auprès du plaignant et vérification de la satisfaction

À l'étape 9, la personne responsable du traitement des plaintes avise le/la plaignant(e) par téléphone, en personne ou par courrier des résultats de la démarche d'examen de la plainte.

Annexe 9.1 Résultat du traitement, suivi verbal au plaignant

Annexe 9.2 Lettre type écrit résultat au plaignant

10. Registre et présentation au C.A.

Le dossier de plainte demeure actif jusqu'à ce que la personne visée ou la responsable du service de garde en milieu familial concernée par la plainte ait démontré, à la personne responsable du traitement des plaintes que les mesures proposées ont effectivement été réalisées et que la situation est conforme aux règlements.

Une fois le processus complété, la RSG est avisée de la fermeture du dossier et le registre des plaintes est rempli et présenté au conseil d'administration du CPE-BC.

Annexe 10 Registre des plaintes et présentation au C.A.

11. Suivi de la plainte et/ou plan de régularisation

Une fois que chacune des étapes du traitement de plainte est complété, la personne visée par la plainte est avisée de la fermeture de son dossier de plainte par écrit.

Annexe 11 Rapport de fermeture de dossier.

12. Option qualité

À la fin du traitement de la plainte, le questionnaire de vérification de l'option qualité est rempli par la direction du CPE-BC ou le conseil d'administration afin de s'assurer du bon déroulement dans le traitement de la plainte.

Annexe 12 Questionnaire de vérification du CA et/ou de la direction du
CPE-BC

Une plainte peut être retirée en cours de traitement considérant que :

- Le/la plaignant(e) désire interrompre sa poursuite;
- Le/la plaignant(e) refuse de collaborer au point où il devient impossible de poursuivre l'examen de la plainte;
- Le/la plaignant(e) refuse que son identité soit divulguée et il devient impossible de poursuivre l'examen de la plainte sans que ce dernier ne soit identifié.

Il est entendu qu'à la fin du processus du traitement de plainte, si un/une plaignant (e) se sent lésé dans la conclusion apportée par le conseil d'administration et est, par conséquent, insatisfait de la réponse de celui-ci, il/elle pourra continuer sa démarche de la façon suivante :

Recours :

- Demande de révision au conseil d'administration;
- Bureau des plaintes du ministère de la Famille et des Aînés;
- Protecteur du citoyen.

Liste des annexes

Annexe 1.1	Formulaire de plainte du plaignant
Annexe 1.2	Aide-mémoire informations à transmettre au plaignant
Annexe 1.3	Sommaire interne de réception et de suivi
Annexe 2.1	Formulaire d'analyse et de recevabilité d'une plainte
Annexe 2.2	Lettre-type pour plainte non recevable
Annexe 3	Codification des plaintes
Annexe 4.1	Accusé réception de la plainte
Annexe 4.2	Consentement à l'identification du plaignant
Annexe 5	Élaboration de la stratégie d'enquête et désignation des collaborateurs
Annexe 6.1	Préparation d'une rencontre et prise de la version des faits
Annexe 6.2	Enquête supplémentaire nécessaire
Annexe 7.1	Résumé de rapport d'examen de la plainte et communication
Annexe 7.2	Lettre-type pour plainte non-fondée
Annexe 7.3	Lettre-type pour plainte fondée
Annexe 7.4	Lettre-type pour plainte partiellement fondée
Annexe 8	Plans de régularisation
Annexe 9.1	Formulaire de résultat au plaignant
Annexe 9.2	Lettre-type de résultat au plaignant
Annexe 10	Registre des plaintes et communication au C.A.
Annexe 11	Rapport de fermeture de la plainte
Annexe 12	Rapport de contrôle de la qualité annuel par le C.A.