



Politique et procédure de traitement des plaintes Du CPE-BC Familigarde de LaSalle

Le huitième alinéa de l'article 42 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance stipule que le bureau coordonnateur a pour fonctions, entre autres, « *de traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues* ».

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde en milieu familial à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le CPE-BC se dote d'une procédure de traitement des plaintes.

Principes directeurs du traitement des plaintes

La politique de traitement des plaintes compte parmi les mesures qui assurent l'amélioration continue des services offerts aux enfants et aux parents. Elle s'appuie sur la préoccupation de la corporation d'offrir des services de garde éducatifs de qualité à la satisfaction de sa clientèle et privilégie une approche orientée vers l'amélioration continue de la qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne et s'appuie sur des valeurs qui ont obtenu l'adhésion des membres de la corporation : **l'impartialité, la confidentialité, la collaboration et le soutien**. Elle est diffusée auprès des parents, des membres du Conseil d'administration, des membres du personnel et des responsables de service de garde en milieu familial.

Le CPE-BC recueille et traite toute plainte provenant de toute personne au sujet d'un service de garde en milieu familial, un membre du personnel du Centre de la petite enfance ou toute personne agissant en son nom.

- Toute personne ayant des droits, des besoins ou des attentes à l'égard des services offerts par un prestataire de service peut formuler une plainte, écrite ou verbale, si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants ou pour dénoncer des propos tenus, des agissements, des incidents qui contreviennent à la *Loi* et au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ainsi qu'à la *Loi sur la protection de la jeunesse*, et du *Règlement sur la contribution réduite*.
- Toute personne peut porter plainte au Ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de Centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi* et le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

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.

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. 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 législation, notamment à l'article 42 (8) de la LSGEE.

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 d'une RSG.

Signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que le parent ou tuteur légal d'un enfant 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.

Aucun plaignant n'étant à l'origine de l'ouverture d'un dossier de signalement, il n'y a, à ce moment, aucune obligation de transmettre à l'informateur un accusé de réception ainsi que les conclusions de l'examen effectué.

Constat

Un constat est une situation pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs enfant (s) ou un agissement contraire aux normes en vigueur constaté par la personne responsable de l'examen des plaintes.

Motifs de la plainte

Une plainte est l'expression écrite ou verbale d'une insatisfaction et peut porter sur un des objets suivants :

- La santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- Le non-respect de l'application de la loi et de la réglementation, des services, des normes, directives, instructions ou pratiques reconnues;
- La communication / collaboration;
- Le fonctionnement administratif;
- Le programme éducatif, alimentation;
- Accessibilité et continuité des services (admission, expulsion);
- La relation entre le plaignant et la RSG ou le BC ou le CPE.

Les personnes désignées pour recevoir les plaintes

Le CPE-BC assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes pendant ses heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 9h à 16h. Pour ce faire, la directrice générale et la directrice adjointe sont désignées afin de recevoir et traiter les plaintes. S'il y a urgence, tout membre du personnel pourra recevoir la plainte.

Traitement des plaintes

La directrice générale et la directrice adjointe traitent toute plainte avec diligence et transparence, de façon juste et équitable et en assurent le suivi. Ils permettent au plaignant d'exposer la nature de sa plainte. Ils fournissent les renseignements requis si nécessaire. Ils dirigent la personne vers le bon interlocuteur, individu ou organisme et ils s'assurent du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte s'assure que celle-ci demeure confidentielle. 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 du CPE-BC. La personne qui reçoit la plainte vérifie si celle-ci :

- Est en lien avec les services offerts par le BC ou par une RSG;
- N'est pas vexatoire, frivole ou faite de mauvaise foi;
- N'est plus pertinente, car le délai écoulé ne permettrait pas de traiter la plainte;
- N'est pas liée au traitement d'une mésentente dans le cadre de l'entente collective.

Dans les cinq (5) jours suivants la date de réception d'une plainte, verbale ou écrite, la personne désignée 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 les 45 jours de calendrier suivant sa réception.

Examen et analyse de la plainte

La direction peut rencontrer les personnes impliquées dans le processus (plaignant, témoin, personne visée par la plainte) et chercher à concilier les attentes du plaignant et les actions de la personne visée par la plainte. Elle doit :

- 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 la 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 personne pouvant apporter des prévisions ou commentaires sur la ou les situations dénoncées;
- Consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile.

- **Plainte relative à un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant**

Si la plainte porte sur un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la personne qui traite la plainte le signale immédiatement au *Directeur de la protection de la jeunesse* et se doit d'appliquer l'entente multisectorielle. Si le DPJ ne retient pas le signalement, le CPE-BC traite le dossier comme une plainte régulière.

- **Plainte portant sur un fait ou une situation concernant le BC ou un membre du personnel de celui-ci**

Si la plainte porte sur un fait ou une situation impliquant le CPE-BC ou un membre du personnel de celui-ci, la directrice générale procède à une vérification des faits rapportés. Après enquête, elle statue sur le bien-fondé de la plainte et du suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au conseil d'administration. Si la plainte implique la direction générale, le président du conseil d'administration traitera la plainte.

- **Plainte portant sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial**

Si la plainte porte sur un fait ou une situation impliquant un service de garde en milieu familial, mais ne constitue pas un manquement à la Loi ou aux Règlements, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent ou une RSG, le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la RSG concernée. Les personnes désignées pour traiter la plainte peuvent offrir leur aide aux parties pour trouver une solution au problème.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation impliquant un service de garde en milieu familial et constitue un manquement à la Loi ou aux Règlements ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, les personnes désignées peuvent selon le cas :

- Communiquer avec la responsable concernée afin de statuer sur les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir. Apporter du soutien ou l'accompagner dans une recherche de solutions.
- Rencontrer la responsable afin de connaître sa version des faits et faire valoir son point de vue lors d'une visite à l'improviste ou cédulée.
- Saisir le conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'enclencher la procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance.

Transmission des conclusions

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 de la décision rendue.

Le plaignant n'a pas à être informé de la nature des mesures correctives qui ont été ou seront prises à l'égard de la personne visée, car cela constitue des renseignements personnels.

Une copie anonymisée 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. 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.

La personne visée par la plainte qui est insatisfaite du résultat de l'examen, des mesures correctives prises ou du suivi, peut s'adresser, selon la situation, au conseil d'administration ou au Ministère de la Famille pour exprimer son insatisfaction et porter plainte à l'égard du Bureau coordonnateur.

Suivi de contrôle de la plainte

Le bureau coordonnateur s'assure que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. À cette fin, l'agent de conformité procède à une ou plusieurs visites de contrôle au service de garde si nécessaire selon la nature de l'infraction constatée. De plus, l'agent de soutien pédagogique guide la RSG dans la recherche de solutions.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la direction présente ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi à adopter et en avisera la personne visée par la plainte.

Droit de recours

Le plaignant peut, en cas d'insatisfaction de la conclusion rendue suite à l'examen de sa plainte, exercer un recours auprès du ministère de la Famille en communiquant avec le Bureau des renseignements au 1-855-336-8568.

Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés par la corporation à l'adresse de son principal établissement. Les dossiers ne sont accessibles qu'aux personnes qui par leurs fonctions participent au traitement de la plainte et à la décision. Ceux-ci sont conservés durant une période de six (6) ans.

Extrait de résolution adoptée à LaSalle, le 20 décembre 2017 (CA-2017-12-20-4.5), lors de la tenue de la séance régulière des membres du conseil d'administration du CPE Familigarde de LaSalle. Amendement de la politique.