



## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL RECONNUES PAR LE BUREAU COORDONNATEUR LES PINSONS INC.**

### **Chapitre I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

#### **1. Mise en contexte**

L'article 42 (8) de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*<sup>1</sup> (LSGEE) précise que :

*« Le bureau coordonnateur a pour fonctions, dans le territoire qui lui est attribué: [...]*

*8° de traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues. »*

#### **2. Champ d'application**

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 bureau coordonnateur (BC), à l'ensemble des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG) 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. Objet de la politique**

La présente politique établit les principes directeurs du traitement des plaintes touchant les services de garde en milieu familial reconnues par le bureau coordonnateur du CPE Les Pinsons inc. 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.

La politique vise à assurer des services de garde éducatifs de qualité et, le cas échéant, à faire apporter des correctifs appropriés de façon durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et de responsabilisation de la clientèle, des partenaires et des citoyens.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1

#### 4. Fondements

La présente politique s'appuie sur la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*<sup>2</sup> qui a pour objet, selon l'article 1, « 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, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique. [...] »

Elle s'appuie également sur les *Règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance*<sup>3</sup> ainsi que sur la préoccupation de la corporation d'offrir à sa clientèle des services de garde en milieu familial de qualité.

#### 5. Valeurs

Les valeurs devant guider le traitement des plaintes sont les suivantes :

- la confidentialité;
- la collaboration;
- l'impartialité;
- la transparence;
- la responsabilisation;
- la compétence;
- l'intégrité;
- le respect.

#### 6. Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits du plaignant et ceux du membre du personnel du BC ou de la RSG visée.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde.
- Tout membre du personnel du BC est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte ou signaler un événement.
- Toute plainte et tout signalement sont transmis sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.
- 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 relatives aux services de garde en milieu familial.
- Un accusé de réception est transmis par écrit à toute personne ayant déposé une plainte.

---

<sup>2</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1

<sup>3</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 2

- Toute plainte ainsi que tout signalement et constat sont traités avec rigueur, diligence et impartialité.
- Tout plaignant reçoit par écrit les conclusions de l'examen de sa plainte et est informé de son droit de recours en cas d'insatisfaction.
- Une copie des conclusions motivées de l'examen de toute plainte, de tout signalement et de tout constat est transmise à la RSG visée et déposée à son dossier. Un membre du personnel du BC visé par une plainte, un signalement ou un constat est informé verbalement des conclusions motivées de l'examen effectué.

## **7. Diffusion**

La politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial ainsi que la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial sont diffusées auprès des membres du conseil d'administration, des parents utilisateurs, du personnel ainsi qu'auprès des RSG reconnues par le BC.

## **8. Désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes**

La direction générale procède à la désignation de la personne de la personne responsable de l'examen des plaintes, et ce, conformément aux orientations adoptées par les membres du conseil d'administration à cet égard.

## **9. Responsable de l'application**

La direction générale de la corporation est responsable de l'application de la présente politique.

## **Chapitre II – DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTES NOTIONS**

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

## **11. 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 ou sur la qualité du service reçu ou requis d'un BC.

## **12. Signalement**

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celle indiquée au point 11 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.

## **13. 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.

## **Chapitre III – FONCTIONS**

### **14. Conseil d'administration**

Le conseil d'administration est l'autorité ultime au regard du traitement des plaintes. Il est responsable de l'adoption de la politique et de la procédure de traitement des plaintes ainsi que de leur révision périodique, le cas échéant.

Ses fonctions sont les suivantes :

- adopter la politique de traitement des plaintes ainsi que sa procédure;
- mandater la direction générale à la révision périodique de la politique et de la procédure de traitement des plaintes et procéder à leur adoption;
- définir ses orientations quant à la personne qui procèdera à l'examen des plaintes visant une RSG et celles visant un employé du BC;
- procéder à l'étude des dossiers déposés par la direction générale et adopter, par résolution, les décisions concernant le suivi à être effectué. Cette fonction ne peut en aucun cas, être déléguée. Elle peut toutefois être assumée par un comité restreint du conseil d'administration;
- traiter les plaintes visant la direction générale;
- requérir de la personne responsable de l'examen des plaintes, si désiré, un rapport périodique portant sur l'examen des plaintes.

## 15. Direction générale

La direction générale doit assurer la pérennité de la politique et de la procédure de traitement des plaintes. Elle est responsable d'en assurer la promotion auprès de l'ensemble de son personnel ainsi qu'auprès des parents et des RSG reconnues. Elle doit de plus préparer les nouveaux membres du conseil d'administration à assumer leurs responsabilités à l'égard du traitement des plaintes.

La direction générale a l'obligation de véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et la procédure de traitement des plaintes. L'application de celles-ci lui est imputable.

Ses fonctions sont les suivantes :

- soumettre au conseil d'administration pour adoption les projets de politique et de procédure de traitement des plaintes ainsi que les projets d'amendements, le cas échéant;
- assurer l'application de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- procéder à la désignation d'une personne responsable de l'examen des plaintes, et ce, conformément aux orientations prises par le conseil d'administration à cet égard;
- s'assurer que les membres du personnel collaborent à l'examen des plaintes et participent à toute rencontre convoquée par la personne responsable de l'examen des plaintes;
- s'assurer que les membres du personnel s'engagent à respecter la confidentialité des informations portées à leur connaissance dans le cadre du traitement d'une plainte;
- procéder à l'évaluation de la personne responsable de l'examen des plaintes, s'il y a lieu;
- traiter les plaintes visant la personne responsable de l'examen des plaintes, s'il y a lieu;
- désigner, parmi son personnel, une personne en tant que substitut de la personne responsable de l'examen des plaintes, lors d'absences de celle-ci, et ce, pour la réception de la plainte uniquement;
- présenter au conseil d'administration les conclusions motivées de l'examen de la plainte, un sommaire du dossier de la personne visée ainsi que les différentes démarches effectuées;
- informer la personne visée des décisions prises, notamment des mesures prescrites;
- s'assurer du suivi de ces décisions et, le cas échéant, du respect des engagements pris par la personne visée. En rendre compte aux membres du conseil d'administration;
- informer la personne responsable de l'examen des plaintes, de l'état du dossier, notamment de la réalisation des mesures afin que cette dernière puisse procéder à la fermeture du dossier de plainte ou d'intervention, selon le cas.

## **16. Personne responsable de l'examen des plaintes**

La personne responsable de l'examen des plaintes doit, en finalité, déterminer le bien-fondé de la plainte, objectif premier de l'examen des plaintes.

Ses fonctions sont les suivantes :

- recevoir les demandes d'information et y répondre;
- recevoir les plaintes et signalements;
- informer toute personne qui s'adresse à elle de la procédure de traitement des plaintes;
- porter assistance à la personne qui le désire pour la formulation de sa plainte;
- procéder à l'ouverture d'un dossier;
- statuer sur la recevabilité de chacun des motifs de plaintes et signalements reçus;
- informer la direction générale de la réception d'une plainte ou d'un signalement;
- transmettre un accusé de réception au plaignant;
- informer par écrit le plaignant du rejet de sa plainte ou de la non-recevabilité de celle-ci, le cas échéant;
- procéder à l'examen de façon diligente;
- analyser les informations recueillies avec impartialité;
- documenter le processus;
- rédiger et transmettre ses conclusions motivées à la direction générale;
- procéder à la fermeture du dossier;
- présenter, sur demande du conseil d'administration, un rapport périodique portant sur l'examen des plaintes.

Dans le cadre des fonctions qui lui sont dévolues, la personne responsable de l'examen des plaintes doit respecter en tout temps la confidentialité des informations portées à sa connaissance.



## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL RECONNUES PAR LE BUREAU COORDONNATEUR LES PINSONS INC.

### 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*<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1

**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*<sup>5</sup> et le *Règlement sur la contribution réduite*<sup>6</sup>.

**i) RSG**

Une personne responsable d'un service de garde en milieu familial reconnu par le bureau coordonnateur.

## **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 d'une RSG ou sur la qualité du service reçu ou requis d'un BC.

### **5. Motifs de plainte**

Les motifs de plainte portent sur la qualité des services de garde en milieu familial, la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial et/ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur. Ils peuvent de plus concerner des éléments réglementés par un organisme compétent, autre que le BC, mais pouvant avoir un impact sur la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

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.

---

<sup>5</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1, r.2

<sup>6</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1, r.1



## **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 d'une RSG ou des services d'un BC, peut formuler une plainte.

## **7. Acheminement d'une plainte**

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement le 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 prêter assistance 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.

Un plaignant peut formuler une plainte verbalement ou par écrit. Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier.

La personne qui reçoit la plainte, rassure le plaignant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite à s'identifier, car il pourra être utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours de traitement.

### **11. Avis de réception**

Dans un délai approximatif de cinq 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 d'une 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 :

- concerner le BC, l'un de ses employés, une RSG reconnue par le BC ou un employé de celle-ci;
- 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 celui-ci;
- concerner l'enfant ou les enfants du parent plaignant ou le parent lui-même;
- porter sur la qualité des services de garde en milieu familial, la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

### **13. Rejet de la plainte**

La personne responsable de l'examen des plaintes peut rejeter toute plainte ou motif de 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 la plainte ou l'un de ses motifs 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 plainte consiste à :

- valider le ou les motif(s) de plainte jugés recevables;

- identifier le ou les article(s) 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 de façon urgente.

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 plainte, lesquelles sont :

- informer la personne visée de la réception de la plainte;
- rencontrer la personne visée, sur rendez-vous, afin d'obtenir sa version des faits;
- 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 motif(s) 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, la personne responsable de l'examen des plaintes procède à l'ouverture d'un dossier de plainte puis avise la RSG de la teneur de la plainte reçue. Il revient à cette dernière d'obtenir la version de la personne visée par la plainte.

La personne responsable de l'examen des plaintes rencontre la RSG afin d'obtenir la version de la personne visée, ses propres commentaires ainsi que les mesures prises ou qu'elle entend prendre, le cas échéant.

La personne responsable de l'examen des plaintes complète l'examen de la plainte puis rédige ses conclusions motivées.

## **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 d'un signalement portent sur la qualité des services de garde en milieu familial, la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial et/ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur. Ils peuvent de plus concerner 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.

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 :

- concerner le BC, l'un de ses employés, une RSG ou un employé de celle-ci;
- 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 la qualité des services de garde en milieu familial, la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

Il n'y a pas lieu d'intervenir, entre autres, lorsque la situation signalée 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 autre personne que celles mentionnées au point 6 constitue un motif de signalement tel que défini au point 20, la personne responsable de l'examen des plaintes doit 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 enfant(s) ou un agissement contraire à la loi ou aux règlements ou aux normes en vigueur constaté 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 portent sur la qualité des services de garde en milieu familial, la qualité des services offerts par le BC aux utilisateurs des services de garde en milieu familial ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur. Ils peuvent de plus concerner 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.

La santé, la sécurité et le bien-être des enfants sont généralement en cause.

## **29. Ouverture d'un dossier d'intervention**

À la suite d'un constat et à la décision prise à l'effet qu'elle se doit 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 du 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**

À cet égard, la direction générale doit :

- transmettre par écrit, les conclusions au plaignant et lui indiquer son droit de recours en cas d'insatisfaction de la conclusion rendue en déposant par écrit dans un premier temps, une demande de révision auprès du conseil d'administration et en cas d'insatisfaction de cette révision, au ministère de la Famille;
- transmettre une copie des conclusions à la personne visée;

- s’assurer de la mise en œuvre des mesures identifiées, le cas échéant;
- informer par écrit, la personne visée de la fermeture du dossier de plainte à la suite de sa réalisation.

### **33. Dépôt des conclusions au dossier de la RSG**

En tout temps, une copie des conclusions doit être déposée au dossier personnel de la RSG.

## **Chapitre VI – PRÉSENTATION D’UN DOSSIER DE PLAINTÉ AU CONSEIL D’ADMINISTRATION ET SUIVI**

### **34. 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.

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.

### **35. 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 s’il est un parent utilisateur du service de garde en milieu familial visé.

### **36. Décisions du conseil d’administration à la suite d’une demande de révision.**

À la fermeture du dossier par le BC, le plaignant insatisfait du traitement d’une plainte peut déposer par écrit une demande de révision auprès du conseil d’administration du BC en précisant les objets de son insatisfaction. Les membres du conseil d’administration révisent alors le dossier et avisent le plaignant par écrit de son droit de recours qui s’exerce auprès du ministère de la Famille.

## **Chapitre VII – GESTION DES DOCUMENTS**

### **37. 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.

### **38. 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.

### **39. 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*<sup>7</sup>.

### **40. 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 dossier(s) de plainte ou d'intervention fermés la concernant ne sont pas transférés au BC de qui celle-ci relèvera dorénavant.

---

<sup>7</sup> L.R.Q., c. P-39.1



## **Chapitre VIII – REGISTRE DES PLAINTES**

### **41. Tenue du registre**

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

### **42. 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 motif(s) de plainte déterminé(s);
- pour chaque motif, la conclusion de l'examen (manquement ou infraction ayant pu être démontré ou non);
- 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'un recours auprès du ministère de la Famille, le cas échéant.

### **43. Conservation du registre**

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

## **Chapitre IX – DISPOSITIONS FINALES**

### **44. Entrée en vigueur**

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

### **45. Révision**

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