CPE-BC DE LA
PETITE-NATION

Siège social et installation « Les Geais bleus »
381, RUE PAPINEAU
PAPINEAUVILLE (QUÉBEC) J0V 1R0
Téléphone :(819) 427-5846
Télécopieur :(819) 427-9569
Courriel : direction@cpepetitenation.ca

Installation « Les colibris »
70 RUE GALIPEAU
THURSO (QUÉBEC) J0X 3B0
Téléphone : (819) 985-3838
Télécopieur : (819) 985-0505
Courriel: direction@cpepetitenation.ca

Bureau coordonnateur de la garde en milieu familial- MRC de Papineau
381, RUE PAPINEAU
PAPINEAUVILLE (QUÉBEC) J0V 1R0
Téléphone :(819) 427-6567
Télécopieur :(819) 427-9569
Courriel : direction@cpepetitenation.ca

- PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES-

Document adopté par le Conseil d'administration le 20 février 2024

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU CPE DE LA PETITE-NATION

Chapitre I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse aux membres du conseil d'administration, à l'ensemble du personnel de la corporation, à l'ensemble des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (RSGE) reconnues par le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial (BC) ainsi qu'aux parents qui ont reçu, reçoivent ou requièrent des services de garde en installation, en milieu familial ou des services du BC.

2. Objet de la politique

La politique de traitement des plaintes a pour objet d'établir les fondements et principes directeurs devant guider le traitement des plaintes. 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.

3. Fondements

La présente politique s'appuie sur la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*[1] (LSGEE) et ses règlements ainsi que sur la préoccupation de la corporation d'offrir à sa clientèle des services de garde de qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne. Elle s'appuie enfin sur des valeurs qui ont obtenu l'adhésion des membres du conseil d'administration, soit : la confidentialité, la collaboration, l'impartialité, la transparence, la responsabilisation, la compétence, l'intégrité et le respect.

4. Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits du plaignant et de la personne visée.
- Toute plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde.
- Tout membre du personnel est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte.
- Tout plaignant est informé de la recevabilité de sa plainte ainsi que de la procédure de traitement des plaintes.
- Toute plainte est traitée avec rigueur, diligence et impartialité.

[1] L.R.Q., c. S-4.1.1

- 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.
- Toute personne visée par une plainte est informée des conclusions motivées de l'examen de sa plainte.

5. Diffusion

La *Politique de traitement des plaintes*, la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation* (Annexe 1*)* ainsi que la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial* (Annexe 2) sont diffusées auprès des membres du conseil d'administration, du personnel de la corporation, des parents utilisateurs des services de garde en installation ainsi qu'auprès des RSGE reconnues par le BC. Les parents utilisateurs des services de garde en milieu familial peuvent avoir accès à ces documents sur le site WEB du CPE de la Petite-Nation ou en s'adressant directement au personnel du BC.

6. Désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes

La directrice générale procède à la désignation 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.

7. Responsable de l'application

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

Chapitre II – DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTES NOTIONS

8. 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. 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, 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, dans la présente politique ainsi que dans la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation* et dans la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial*.

9. 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 que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du personnel d'une installation, d'une RSGE ou de l'un de ses employés le cas échéant, ou portant sur la qualité des services reçus ou requis du BC.

10. Signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celle indiquée au point 9 et portant sur la qualité des services de garde ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de déposer une plainte.

11. 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 dans le cadre de ses fonctions.

Chapitre III – FONCTIONS

12. 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 des procédures 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*, la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation* ainsi que la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial* ;
- mandater la directrice générale à la révision périodique de la politique et des procédures 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 RSGE et celles visant un employé du BC;
- procéder à l'étude des dossiers déposés par la directrice 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 directrice générale et en assurer le suivi;
- prendre connaissance du rapport trimestriel portant sur le traitement des plaintes présenté par la directrice générale.

13. Directrice générale

La directrice générale doit assurer la pérennité de la politique et des procédures 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 RSGE 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 directrice générale a l'obligation de véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et les procédures 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 procédures de traitement des plaintes ainsi que les projets d'amendements, le cas échéant;
- assurer l'application de la politique et des procédures de traitement des plaintes;
- procéder à la désignation d'une personne responsable de l'examen des plaintes;
- 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;

- traiter les plaintes visant la personne responsable de l'examen des plaintes, le cas échéant;
- désigner une personne en tant que substitut de la personne responsable de l'examen des plaintes, lors d'absences de celle-ci;
- prendre connaissance des conclusions de l'examen des plaintes et des analyses administratives qui lui sont transmises par la personne responsable de l'examen des plaintes et en assurer le suivi approprié;
- présenter au conseil d'administration toute conclusion de l'examen d'une plainte visant une RSGE susceptible d'entrainer une sanction tels une suspension ou une révocation, accompagnée d'un sommaire du dossier de la RSGE visée ainsi que des différentes démarches effectuées;
- s'assurer du suivi des décisions prises par le 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;
- présenter au conseil d'administration un rapport trimestriel portant sur le traitement des plaintes.

Dans le cadre des fonctions qui lui sont dévolues, la directrice générale doit respecter en tout temps la confidentialité des informations portées à sa connaissance.

14. 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 la plainte et de chacun des motifs des plaintes et signalements reçus;
- 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;
- informer la directrice générale de la réception d'une plainte ou d'un signalement;
- procéder à l'examen de façon diligente;
- analyser les informations recueillies avec impartialité;
- documenter le processus;

- rédiger et transmettre ses conclusions motivées à la directrice générale;
- procéder à la fermeture du dossier.

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.

ANNEXE 1
PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE GARDE EN INSTALLATION

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 du CPE de la Petite-Nation*, 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 installation. 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 de la Famille.

2. Définitions

Dans la présente procédure, les termes suivants signifient :

a) CPE
Le centre de la petite enfance.

b) CA
Le conseil d'administration de la corporation.

c) DG
La direction générale du CPE.

d) Intervenant
Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement au CPE.

e) 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.

Chapitre II – LA PLAINTE

3. 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 que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du CPE, notamment d'un membre du personnel.

4. Motifs de plainte

Les motifs de plainte portent sur la qualité des services de garde, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, et/ou sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ils peuvent aussi concerner des éléments règlementés par un organisme compétent, autre que le CPE, mais pouvant avoir un impact sur la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

Dans le contexte des services de garde en installation, les motifs de plainte portent notamment sur :

- la santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- les activités éducatives;
- l'accessibilité aux services;
- la communication / la collaboration;
- les règles d'éthique;
- les aspects administratifs.

5. 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 du CPE, peut formuler une plainte.

6. 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.

7. Contenu de la plainte

Une plainte 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 de l'installation concernée, s'il y a lieu;
- le nom de la personne visée, le cas échéant;
- la description des faits;
- les attentes du plaignant.

8. 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.

9. 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.

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 sans délai.

10. Avis de réception

Dans un délai approximatif de cinq (5) jours de calendrier 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 celle-ci dans un délai de 45 jours de calendrier de sa réception.

Un accusé de réception n'est pas requis lorsque les conclusions de l'examen de la plainte peuvent être émises dans les 72 heures de la réception de celle-ci.

11. Recevabilité de la 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 :

- être déposée par le parent ou le tuteur légal d'un enfant utilisateur, ancien utilisateur ou futur utilisateur des services de garde offerts par le CPE, 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 offerts par le CPE, sur les politiques et procédures en vigueur et/ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

12. 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.

13. Absence de compétence

Si la plainte ou l'un des motifs de la plainte ne relève pas de la compétence de la corporation, la personne responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant par écrit et le dirige, le cas échéant, vers l'organisme ayant compétence en la matière.

14. Examen de la plainte

L'examen de la plainte a pour objet premier de déterminer le bien-fondé de celle-ci et de chacun de ses motifs.

L'examen d'une plainte comporte différentes étapes. Il appartient à la personne responsable de l'examen des plaintes d'en déterminer l'ordre de réalisation. Ces étapes sont les suivantes:

- si la plainte a été reçue par une autre personne que la personne responsable de l'examen des plaintes, communiquer avec le plaignant pour obtenir ses commentaires ou précisions sur la plainte formulée;
- rencontrer la personne visée afin d'obtenir sa version des faits, le cas échéant;
- rencontrer la (les) personne(s) concernée(s) afin d'obtenir ses (leurs) commentaires, le cas échéant;
- obtenir la version de témoins, s'il y a lieu;
- obtenir les commentaires d'autres parents utilisateurs, s'il y a lieu;
- contacter toute autre personne pouvant apporter des précisions ou commentaires sur l'évènement ou les évènements dénoncé(s);
- obtenir copie de tout document ou enregistrement pouvant être utilisé comme preuve;
- effectuer une visite des lieux, s'il y a lieu;
- obtenir une copie de tout document requis pour l'examen de la plainte, le cas échéant;

- effectuer toute autre démarche jugée pertinente par la personne responsable de l'examen des plaintes.

15. Consultations

La personne responsable de l'examen des plaintes peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile. Avec l'autorisation de la DG, eu égard aux dépenses afférentes, elle peut consulter tout expert externe dont elle juge l'expertise nécessaire.

16. Délai d'examen

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 DG au plus tard 45 jours suivant la réception de celle-ci.

17. Questions d'ordre disciplinaire

Lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel du CPE soulève des questions d'ordre disciplinaire, la personne responsable de l'examen des plaintes en saisit l'autorité compétente pour évaluation et décision. Cette personne doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie, et ce, conformément à la *Convention collective* en vigueur au CPE.

L'autorité compétente doit informer la personne responsable de l'examen des plaintes de l'issue du dossier laquelle rédige ses conclusions et les transmet à la DG.

18. Plainte visant les services assurés par une ressource externe

Lorsqu'une plainte porte sur les services assurés par une ressource externe auquel la corporation recourt pour la prestation de services, la personne responsable de l'examen des plaintes en informe par écrit l'autorité concernée ou, si elle est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour le plaignant, lui communique copie de la plainte. Si la plainte est verbale, elle en informe verbalement l'autorité concernée.

L'autorité concernée procède à l'examen de la plainte et rend compte à la personne responsable de l'examen des plaintes des conclusions auxquelles elle est parvenue ainsi que des mesures identifiées, le cas échéant.

La personne responsable de l'examen des plaintes rédige ses conclusions et les transmet à la DG.

Chapitre III – LE SIGNALEMENT

19. Définition d'un signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite portant sur la qualité des services de garde reçus ou requis du CPE provenant de toute autre source que celles définies au point 6.

L'insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant ne désirant pas déposer de plainte et portant sur la qualité des services de garde reçus ou requis du CPE est aussi considérée comme un signalement.

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 du CPE et qui ne désire pas déposer de plainte ainsi que toute personne autre que celles définies au point 6, notamment un employé du CPE, peuvent effectuer un signalement.

21. Motifs de signalement

Les motifs à l'origine d'un signalement portent sur la qualité des services de garde, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, et/ou sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ils peuvent aussi concerner des éléments règlementés par un organisme compétent, autre que le CPE, 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, la collaboration et les règles d'éthique 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:

- être effectué par le parent ou le tuteur légal d'un enfant utilisateur, ancien utilisateur ou futur utilisateur des services de garde offerts par le CPE refusant de déposer une plainte ou par toute autre personne que celles définies au point 6;

- porter sur la qualité des services de garde, sur les politiques et procédures du CPE et/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 l'évènement signalé 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 ne désire pas déposer de plainte ou de toute autre personne que celles mentionnées au point 6 constitue un motif de signalement tel que défini au point 21, la personne responsable de l'examen des plaintes procède 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 règlementation 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 19 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre IV – LE CONSTAT

26. Définition d'un constat

Un constat est une situation allant à l'encontre de la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou allant à l'encontre des politiques et procédures de la corporation constatée 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 peuvent porter sur la qualité des services de garde, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, et/ou sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi que les règles d'éthique sont le plus souvent 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 d'examen 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 règlementation 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 19 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre V – RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS

31. Réception et suivi des conclusions par la DG

La DG qui reçoit de la personne responsable de l'examen des plaintes ses conclusions motivées doit en assurer le suivi approprié. À cet égard, elle doit :

- transmettre une copie conforme des conclusions au plaignant, le cas échéant, accompagnée d'une lettre de transmission dans laquelle son droit de recours en cas d'insatisfaction de la conclusion rendue est précisé, droit de recours s'exerçant auprès du ministère de la Famille;
- déterminer si des mesures doivent être prises et, s'il y a lieu, les identifier;
- informer verbalement l'employé visé des conclusions de l'examen de la plainte et des mesures identifiées le concernant s'il y a lieu;
- s'assurer de la mise en œuvre des mesures identifiées, le cas échéant;
- informer la personne responsable de l'examen des plaintes de la réalisation des mesures, le cas échéant.

32. Fermeture du dossier

Un dossier de plainte ou d'intervention est fermé par la personne responsable de l'examen des plaintes lorsqu'aucune mesure n'est requise ou lorsque toutes les mesures identifiées ont été réalisées.

L'employé visé est informé de la fermeture du dossier.

Chapitre VI – GESTION DES DOCUMENTS

33. 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. Selon le cas, celle-ci procède à l'ouverture d'un dossier de plainte ou d'intervention.

34. Contenu du dossier

Le dossier de plainte ou d'intervention doit inclure tout document se rapportant à la plainte ou aux évènements signalés ou constatés. Le libellé de la plainte, du signalement ou du constat, les notes évolutives, les différents formulaires, la correspondance ainsi qu'une copie des conclusions, doivent, notamment y être déposés.

35. 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*.

36. Conservation du dossier

Après leur fermeture, les dossiers de plainte tout comme les dossiers d'intervention sont conservés sous clé 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.

Chapitre VII - REGISTRE DES PLAINTES ET RAPPORT PÉRIODIQUE

45. Tenue du registre

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

46. 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 la personne concernée (employé ou autre);
- pour chaque dossier, la catégorie du ou des motif(s) déterminé(s);
- pour chaque motif, la conclusion de l'examen;
- la date de transmission des conclusions à la DG;
- 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.

47. Conservation du registre

Le registre des plaintes est conservé à l'adresse principale de la corporation.

Chapitre VIII - DISPOSITIONS FINALES

48. Responsabilité de l'application

La DG est responsable de l'application de la présente procédure.

49. Entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur dès son adoption par le CA.

50. Révision

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

ANNEXE 2
PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

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 du CPE de la Petite-Nation*, 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 de la Famille.

2. Définitions

BC Le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial.

CA Le conseil d'administration de la corporation.

CPE Le centre de la petite enfance.

DG La direction générale du CPE ou du BC.

Intervenant Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement dans la corporation.

Irrégularité administrative Action administrative liée aux obligations dévolues aux RSGE par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance, non conforme à cette législation.

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.

RSGEE Une personne responsable d'un service de garde en milieu familial reconnue par le BC.

Chapitre II - LA PLAINTE

3. 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 RSGE ou sur la qualité du service reçu ou requis d'un employé du BC.

4. 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 ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur, notamment les obligations d'ordre administratif. 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.

5. 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 RSGE ou des services d'un BC, peut formuler une plainte.

6. 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.

7. Contenu de la plainte écrite

Une plainte écrite doit au moins contenir les éléments suivants :

- la date de la plainte;
- le nom et les coordonnées du plaignant ainsi que le nom de l'enfant concerné;
- le nom de la RSGE ou de l'employé du BC visé;
- la description du ou des motif(s) de la plainte;
- les attentes du plaignant.

8. 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.

9. 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.

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 sans délai.

10. Avis de réception

Dans un délai approximatif de cinq (5) 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.

11. Recevabilité de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes détermine la recevabilité de toute plainte portée à sa connaissance.

Pour être recevable, la plainte doit :

- concerner le BC, l'un de ses employés, une RSGE, un employé de celle-ci ou une personne vivant dans la résidence où sont fournis les services de garde;
- 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, notamment les obligations d'ordre administratif.

12. 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.

13. 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.

14. Examen de la plainte

Dans un premier temps, l'examen de la plainte consiste à :

- valider la recevabilité du ou des motif(s) de plainte;
- identifier le ou les article(s) des loi et règlements ainsi que les directives, instructions et pratiques reconnues liés au(x) motif(s) de plainte jugé(s) recevable(s);
- déterminer le délai d'intervention selon la gravité de l'évènement dénoncé.

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 la plainte, lesquelles sont :

- informer la personne visée de la réception d'une plainte;
- rencontrer la personne visée, sur rendez-vous, afin d'obtenir sa version des faits ou effectuer une visite à l'improviste au service de garde en milieu familial, selon la nature du ou des motif(s) de plainte retenu(s), s'il y a lieu;
- 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 dénoncé(s);
- consulter tout document contenu au dossier personnel de la personne visée;
- obtenir copie de tout document ou enregistrement établi comme preuve.

En cas d'absence de la RSGE, il revient à la personne responsable de l'examen des plaintes de déterminer si elle peut ou non attendre le retour de la RSGE pour l'informer de la plainte reçue et obtenir ses commentaires. Si elle se doit d'agir avant le retour de cette dernière, la personne responsable de l'examen des plaintes communique avec la remplaçante occasionnelle, le cas échéant.

15. Consultations

La personne responsable de l'examen des plaintes peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile. Avec l'autorisation de la DG, eu égard aux dépenses afférentes, elle peut consulter tout expert externe dont elle juge l'expertise nécessaire.

16. 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 DG au plus tard 45 jours suivant la réception de celle-ci.

17. Plainte visant une personne résidant ou travaillant au service de garde en milieu familial

Lorsqu'une plainte concerne une personne qui vit dans la résidence privée où sont fournis les services de garde ou une personne qui travaille au service de garde en milieu familial, la personne responsable de l'examen des plaintes avise la RSGE 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 par la suite la RSGE 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.

18. Plainte visant un employé du BC

Lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel du BC soulève des questions d'ordre disciplinaire, la personne responsable de l'examen des plaintes en saisit la DG pour évaluation et décision. Cette dernière doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie, et ce, conformément à la *Politique* en vigueur au CPE. Elle informe par écrit le plaignant de l'issue du dossier.

Chapitre III - LE SIGNALEMENT

19. Définition d'un signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite portant sur la qualité des services de garde fournis par une RSGE ou par un employé du BC provenant de toute autre source que celles définies au point 6.

L'insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant ne désirant pas déposer de plainte et portant sur la qualité des services de garde reçus ou requis d'une RSGE ou sur les services reçus d'un employé du BC est aussi considérée comme un signalement.

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 RSGE ou des services d'un employé du BC et qui ne désire pas déposer de plainte ainsi que toute personne autre que celles définies au point 6, notamment un employé du CPE-BC, 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 ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur, notamment les obligations d'ordre administratif. 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.

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.

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 RSGE, un employé de celle-ci ou une personne vivant dans la résidence où sont fournis les services de garde;

- 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 ne désirant pas déposer de 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, notamment les obligations d'ordre administratif.

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

Lorsque l'information reçue d'un parent, ou tuteur légal d'un enfant, qui ne désire pas déposer une 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 procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

Toutefois, si l'information reçue amène la personne responsable de l'examen des plaintes à suspecter une irrégularité administrative, un dossier d'analyse administrative est ouvert.

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 règlementation 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 19 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre IV - LE CONSTAT

26. Définition d'un constat

Un constat est une situation allant à l'encontre de la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance constatée 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, notamment les obligations d'ordre administratif. 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.

29. Ouverture du dossier

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.

Toutefois, si le constat effectué concerne une irrégularité administrative, un dossier d'analyse administrative est ouvert.

30. Procédure d'examen 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 règlementation 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 19 est à ce moment appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre V - RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS

31. Réception et suivi des conclusions par la direction générale

La DG qui reçoit de la personne responsable de l'examen des plaintes ses conclusions motivées, doit en assurer le suivi approprié. À cet égard, elle doit :

- transmettre une copie conforme des conclusions au plaignant, le cas échéant, accompagnée d'une lettre de transmission dans laquelle son droit de recours en cas d'insatisfaction de la conclusion rendue est précisé, droit de recours s'exerçant auprès du ministère de la Famille;
- transmettre une copie conforme des conclusions à la RSGE visée ou faire part verbalement des conclusions à l'employé du BC visé;
- déterminer si le dossier doit être présenté au CA, et ce, après avoir pris bien soin d'effectuer une revue complète du dossier de la RSGE visée;
- identifier les mesures à mettre en œuvre, en informer la personne visée et s'assurer de leur réalisation, le cas échéant;
- informer la personne visée de la fermeture du dossier de plainte à la suite de la réalisation des différentes mesures identifiées.

32. Suivis des conclusions d'une analyse administrative

Le BC doit récupérer toute subvention réclamée sans droit par une RSGE.

Lorsque le montant des subventions à récupérer totalise 5 000 $ ou moins, une procédure de récupération est proposée par la DG à la RSGE. Une fois que ces dernières se sont entendues sur les modalités de récupération, une entente écrite est signée par les parties.

En cas de refus de la RSGE ou si le montant des subventions à récupérer excède 5 000 $, le dossier est présenté par la DG au CA.

Le CA doit déléguer par résolution à la DG, le pouvoir de procéder à la récupération des subventions versées sans droit lorsque le montant de celles-ci totalise 5 000 $ ou moins.

33. Dépôt des conclusions au dossier de la RSGE

En tout temps, une copie des conclusions est déposée au dossier personnel de la RSGE.

Chapitre VI - PRÉSENTATION D'UN DOSSIER DE PLAINTE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SUIVI

34. Présentation du dossier au CA

Lorsque les conclusions de l'examen d'une plainte ou d'une analyse administrative sont susceptibles d'entrainer un avis d'intention de suspension ou de révocation, la DG doit soumettre le dossier au CA. Il en va de même lorsque le montant des subventions à récupérer excède 5 000 $.

Le rôle de la DG est de présenter au CA, notamment, les éléments suivants :

- les conclusions motivées de l'examen de la plainte ou de l'analyse administrative;
- 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.

Après étude du dossier, le CA détermine les suivis à être donnés.

35. Suivi des décisions du conseil d'administration

La DG informe la personne visée des décisions prises par le CA et lui transmet par écrit les différentes mesures prescrites, le cas échéant, incluant les engagements ayant pu être pris par celle-ci, ainsi que l'échéancier prévu pour leur réalisation.

La DG s'assure de la réalisation des différentes mesures prescrites et en rend compte au CA.

36. Conflit d'intérêts

Un membre du CA 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 concerné.

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. Selon le cas, celle-ci procède à l'ouverture d'un dossier de plainte, d'intervention ou d'analyse administrative.

38. Contenu du dossier

Le dossier doit inclure tout document se rapportant à la plainte ou aux évènements signalés ou constatés. Le libellé de la plainte, du signalement ou du constat, la description des irrégularités administratives, les notes évolutives, les différents formulaires, la correspondance, les documents vérifiés, une copie des rapports de visite à l'improviste de suivi de plainte 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 et d'analyse administrative sont confidentiels. L'accès à ces dossiers est régi par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

40. Conservation du dossier

Après leur fermeture, les dossiers de plainte tout comme les dossiers d'intervention et d'analyse administrative sont conservés sous clé 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 RSGE sur un autre territoire, le ou les dossier(s) de plainte, d'intervention ou d'analyse administrative fermés la concernant ne sont pas transférés au BC de qui celle-ci relèvera dorénavant.

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, signalement, constat, analyse administrative);
- la personne visée (RSGE, employé BC);
- pour chaque dossier, la catégorie du ou des motif(s) identifiés(s);
- pour chaque motif, l'évaluation de la recevabilité;
- les motifs ayant fait l'objet d'un signalement à la DPJ;
- les motifs ou irrégularités administratives ayant conduit à une visite à l'improviste;
- les motifs ou irrégularités administratives pour lesquels un manquement a pu être démontré;
- la conclusion de l'examen de chaque motif ou de l'analyse de chaque irrégularité administrative;
- la date de transmission des conclusions à la DG;
- le délai d'examen;
- la date de transmission des conclusions à la personne visée;
- la date de transmission des conclusions au plaignant;
- les dossiers soumis au conseil d'administration;
- pour chaque motif où un manquement a été démontré, la(les) mesure(s) identifiée(s);
- la date de réalisation de chacune des mesures;
- la date de fermeture du dossier.

43. Conservation du registre

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

Chapitre IX - DISPOSITIONS FINALES

44. Responsabilité de l'application

La DG est responsable de l'application de la présente procédure.

45. Entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur dès son adoption par le CA.

46. Révision

La présente procédure fait l'objet d'une révision annuelle.