



Bureau coordonnateur  
de la garde en milieu familial  
**AHUNTSIC**

222 Boul Henri-Bourassa est, suite 10

Montréal, Québec

H3L 1B9

☎ (514) 788-5910

📠 (514) 788-5957

✉ : [info@bcahuntsic.net](mailto:info@bcahuntsic.net)

**Procédure de  
traitement des plaintes**

# Bureau coordonnateur Ahuntsic

## Procédure de traitement des plaintes

1.	Principes directeurs du traitement des plaintes.....	Page 1
2.	Personnes désignées pour recevoir les plaintes.....	Page 1
3.	Traitement des plaintes .....	Page 2
	3.1 Réception de la plainte .....	Page 2
	3.2 Examen et traitement de la plainte .....	Page 2 à 4
4.	Suivi de contrôle .....	Page 4
5.	Rapport du traitement des plaintes .....	Page 4
6.	Conservation des dossiers .....	Page 4
	Annexe 1	Enregistrement d'une plainte

### **Important**

#### **Féminisation des textes**

***Aux fins d'application du présent document, l'usage du genre féminin inclut le genre masculin, à moins que le contexte ne s'y oppose.***

#### **Définition**

***Le terme BC signifie bureau coordonnateur.***

***Le terme RSG signifie responsable d'un service de garde.***

## 1. Principes directeurs du traitement des plaintes

Le bureau coordonnateur Ahuntsic doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant un service de garde en milieu familial, un membre du personnel ou une personne agissant pour le BC.

Toute personne peut porter plainte au BC:

- pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde en milieu familial qui lui laisse croire qu'il y a un manquement à une obligation imposée par la Loi et ses règlements, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

Toute personne peut porter plainte lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du BC ou une personne agissant pour le BC manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi ou ses règlements, ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au Ministère de la Famille et des Aînés lorsqu'elle a des raisons de croire que le BC manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et ses règlements*.

## 2. Personne désignée pour recevoir les plaintes

Le BC assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. Pour ce faire, le BC désigne la direction et/ou l'agente de conformité pour recevoir et traiter les plaintes.

### 3. Traitement des plaintes

La personne désignée traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

La personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaire, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

#### 3.1 Réception de la plainte

Toute plainte reçue est inscrite au formulaire d'enregistrement et de suivi des plaintes. Un avis de réception est donné au plaignant, par écrit s'il a donné son adresse, sinon, par téléphone, s'il a donné son numéro de téléphone, dans les 10 jours suivant la date de la plainte. Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

La personne qui reçoit la plainte assure le plaignant du respect de la confidentialité, s'il le désire. Elle l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements lors du traitement de la plainte.

Si la direction ou l'agente de conformité est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- Communiquer avec la direction ou l'agente de conformité à un autre moment de la journée;
- Prendre en note ses coordonnées pour que la direction ou l'agente de conformité puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter : la direction ou l'agente de conformité, ou la présidente ou les membres du conseil d'administration.

#### 3.2 Examen et traitement de la plainte

La plainte doit être traitée dans un délai maximal de 45 jours suivant la date de sa réception.

La personne qui reçoit une plainte doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, cette personne note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

### 3. Traitement des plaintes (suite)

#### 3.2. Examen et traitement de la plainte (suite)

##### **3.2.1 Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant :**

**La direction et/ou l'agente de conformité doit immédiatement la signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse**, conformément au processus de signalement décrit dans le guide *Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde* (ce guide est publié par le Ministère). La directrice, ou l'agente de conformité, s'entend avec les représentants de l'organisme quant au suivi à donner à la plainte.

3.2.2 Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel du BC :

La direction:

- Transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer.
- Avise le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère.

3.2.3 Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant 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 responsable. Le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la responsable concernée. La direction, et/ou l'agente de conformité, peut offrir son aide aux parties pour aider à la résolution du problème.

3.2.4 Si la plainte porte sur un fait ou une situation qui, dans un service de garde en milieu familial, peuvent constituer un manquement à la loi ou aux règlements, ou qui peuvent menacer la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la direction et/ou l'agente de conformité dresse un rapport écrit des éléments de la plainte jugés pertinents et le remet à la responsable du service de garde concernée. La direction et/ou l'agente de conformité recueille la version et les commentaires de la RSG. Par la suite, selon la situation et les recommandations du BC, la direction et/ou l'agente de conformité peut, selon le cas :

- conclure que la plainte est non fondée ou qu'il y a insuffisance de preuves;
- déterminer, avec la responsable concernée, les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée, s'il y a lieu, et/ou qu'elle ne se reproduise plus à l'avenir;

### **3. Traitement des plaintes (suite)**

#### 3.2.4 (suite)

- aviser sans délai 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.

Afin de constater la situation, la direction et/ou l'agente de conformité peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant, procéder à une visite à l'improviste du service de garde ou avoir d'autres rencontres avec la responsable concernée.

### **4. Suivi de contrôle**

Le BC doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

À cette fin, la direction et/ou l'agente de conformité procède à une ou plusieurs visites à l'improviste au service de garde si nécessaire, dépendant de la nature de l'infraction constatée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la direction produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration, qui décidera des mesures à prendre. Si une procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance est entreprise, elle devra rencontrer les exigences des articles 75 à 80 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

### **5. Rapport du traitement des plaintes**

La directrice générale informe périodiquement le conseil d'administration de la nature et du traitement des plaintes reçues.

### **6. Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le BC ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaire du BC. Seule la direction, ou l'agente de conformité, et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.



Bureau coordonnateur Ahuntsic  
222 boul. Henri-Bourassa Est, suite 10  
Montréal, Qc H3L 1B9  
☎ (514) 788-5910  
☎ (514) 788-5957  
✉ [info@bcahuntsic.net](mailto:info@bcahuntsic.net)  
Site Web: [www.bcahuntsic.net](http://www.bcahuntsic.net)

A compléter par le plaignant

## FORMULAIRE DE PLAINTE

DATE: \_\_\_\_\_ Heure: \_\_\_\_\_

- PLAINTÉ VERBALE RECUEILLIT PAR : \_\_\_\_\_  
 PLAINTÉ ÉCRITE PAR LE PLAIGNANT

**Je désire formuler une plainte ou une insatisfaction à l'égard de :**

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

(Si connue)

Les coordonnées du plaignant (Facultatif, mais permet un suivi de la plainte)

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

**La description des faits : (utiliser d'autres pages si nécessaire) (dates – lieux – témoins et événements)**

**Vos attentes à la suite du dépôt de la plainte :**

\_\_\_\_\_  
Signature du plaignant (facultatif)

*Réservé à l'administration*

No de la plainte :