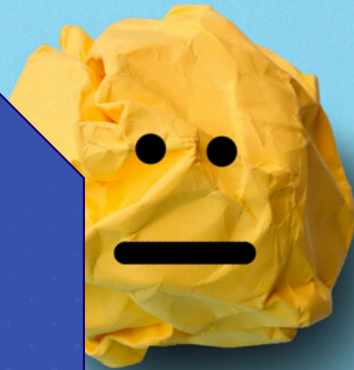


POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Version 2024



222 Henri-Bourassa Est, #10
Montréal, Québec
HLB 1B9
514-788-5910
info@bcahuntsic.net

TABLE DES MATIÈRES

- Introduction p.3
- Valeurs et principes directeurs p.3
- Le champ d'application p.4
- Définition pp.4-5
- Personnes plaignantes p.5
- Les moyens pp.5-6
- Les rôles et responsabilités des différents intervenants pp.6-7
 - La responsable du service de garde éducatif (RSGE)
 - Le Bureau Coordonnateur et la direction générale
 - Le Conseil d'Administration du BC
 - Le plaignant
- Révision ou recours du plaignant p.7
- Annexe I: Étapes de traitement des plaintes p.8

Introduction

Un Bureau Coordonnateur de la garde éducative en milieu familial (Bureau Coordonnateur) est agréé par la ministre pour exercer les fonctions prévues à l'article 42 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE). Celle-ci donne au Bureau Coordonnateur le mandat de traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) reconnues dans le territoire qui lui est attribué.

Pour ce faire, le Bureau Coordonnateur se dote d'une politique et adopte une procédure pour intervenir lorsqu'il reçoit une plainte dont le but est l'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs fournis par une RSGE et, le cas échéant, le respect des lois et des règlements en vigueur.

Valeurs et principes directeurs

La politique de traitement des plaintes reflète les valeurs et les principes suivants :

- La collaboration
- Le respect
- La communication
- L'impartialité

Elle est basée sur les principes directeurs suivants :

- La RSGE est la première personne responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents.
- Toute plainte est traitée dans le respect des valeurs du Bureau Coordonnateur, des droits de la personne plaignante et de la RSGE.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- Toute plainte est traitée avec diligence et confidentialité.

Le champ d'application

Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel du BC, aux membres du conseil d'administration et aux responsables de service de garde en milieu familial.

Définition

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'une RSGE, du personnel ou d'un membre du Conseil d'Administration d'un Bureau Coordonnateur et dont l'objet est lié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur et est traitée par les personnes responsables du traitement des plaintes au sein du BC, en l'occurrence une agente à la conformité et/ou la direction générale.

Ainsi, une plainte met en cause la qualité des services ou leur conformité à la Loi et aux règlements.

Si vous êtes un parent utilisateur, avant de déposer une plainte à l'égard d'un service de garde éducatif en milieu familial, sachez que ce dernier est le premier responsable de la qualité des services offerts.

Une première démarche serait de vous renseigner auprès du Bureau Coordonnateur pour connaître les règlements qui s'appliquent à la situation et le BC vous guidera dans vos démarches. Une première étape serait d'adresser son insatisfaction auprès de la personne responsable des services de garde éducatifs. Ainsi, cela permet de trouver *des solutions appropriées et de préserver le lien de confiance*.

Dans le cas d'une plainte concernant un mauvais traitement physique, un abus sexuel ou une absence de soins menaçant la santé physique, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis et qu'un crime a été commis à son endroit, il est suggéré que vous consultiez le document suivant:

https://www.cdpedj.qc.ca/publications/brochure_signalement_DPJ_FR.pdf

- La situation doit être immédiatement signalée au directeur de la protection de la jeunesse. Le BC invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent.
- Lorsque la plainte est retenue par la DPJ, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la responsable d'un service de garde en milieu familial s'applique. (Article 76 du règlement)

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/RSG-aide-memoire-mauvais-traitements.pdf>

- Le BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte. (Entente multisectorielle)

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-807-01W.pdf>

Personnes plaignantes

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, d'un ancien parent utilisateur, d'un citoyen, d'un membre du personnel du BC, ou d'une responsable de service de garde en milieu familial. En fait, tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de service par le BC ou la RSGE.

Les moyens

Pour déposer une plainte, le plaignant est invité à remplir le formulaire qui se trouve sur le site internet du BC à l'onglet Espace public ou Espace parent. Il peut aussi le faire par téléphone 514-788-5910 au poste 221 ou en personne au Bureau Coordonnateur, au 222 Henri-Bourassa est suite 10, Montréal Québec, H3L1B9, sur nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi du 8h30 à 16h30.

En cas d'absence de la personne responsable du traitement des plaintes en l'occurrence la direction générale, un retour au plaignant sera fait dans un délai maximal de 48 heures. Si la situation exige un traitement urgent, parce que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est menacé, le BC désigne une personne pour la remplacer, une des agentes de conformité recevra donc la plainte dans l'immédiat.

Si une plainte vise un représentant du Bureau Coordonnateur à l'emploi ou en contractuel, le plaignant, qui désire ne pas être identifié par ceux-ci, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle et utiliser un des moyens énumérés précédemment en identifiant bien le destinataire, c'est-à-dire la direction générale du BC.

Si une plainte vise la direction générale du BC, le plaignant, qui désire ne pas être identifié par l'administration du BC, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle et utiliser un des moyens énumérés précédemment en identifiant bien le destinataire, c'est-à-dire le ou la président(e) du conseil d'administration du BC.

Les rôles et responsabilités des différents intervenants

La RSGE :

- 1. Fournit des services de garde éducatifs conformes aux lois, aux règlements et aux règles qui s'appliquent;
- 2. Prend en considération les insatisfactions exprimées par toute personne et tente de trouver une solution qui est notamment dans l'intérêt de l'enfant, en considérant les besoins exprimés, les caractéristiques de son service de garde ainsi que les lois, les règlements et les normes qui s'appliquent;
- 3. Collabore avec le Bureau Coordonnateur.

Le Bureau Coordonnateur et la direction générale :

- 1. Assure le respect des normes déterminées par la LSGEE, le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RSGEE), les instructions et les directives qui s'appliquent aux RSGEs et traite les plaintes les concernant;
- 2. Adopte une politique et une procédure de traitement des plaintes;
- 3. Détermine, la ou les personnes responsables du traitement des plaintes afin d'assurer une application uniforme et cohérente de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- 4. Accueille la personne qui veut déposer une plainte et la soutient dans sa démarche;
- 5. Prend les mesures nécessaires pour que l'identité de la personne plaignante demeure confidentielle lorsque celle-ci ne souhaite pas être identifiée;

- 6. Traite toute plainte avec diligence dans le respect des délais déterminés dans sa politique ou sa procédure de traitement des plaintes;
- 7. Informe la personne plaignante du résultat de l'examen de sa plainte si la personne s'est identifiée et demande la confidentialité.

Le Conseil d'Administration

- 1. Approuve la présente politique et veille à son application;
- 2. Traite toute plainte mettant en cause la direction générale du BC;
- 3. Établit un calendrier de dépôt du rapport au CA: registre des plaintes;
- 4. Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes en s'assurant du respect de la politique adoptée, lorsqu'il le juge nécessaire
- 5. Examine les demandes de révision du plaignant.

Le plaignant

- 1. Demander de l'information au Bureau Coordonnateur;
- 2. Responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction;
- 3. Collabore au processus du traitement de la plainte;
- 4. Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès à la vie privée des gens en cause.

Révision ou recours du plaignant

La personne plaignante insatisfaite du traitement de sa plainte par la personne responsable du traitement de la plainte au Bureau Coordonnateur peut déposer une plainte au Conseil d'Administration de ce dernier. Elle peut également déposer une plainte au Ministère de la Famille. Dans ce dernier cas, le motif de la plainte devra porter exclusivement sur la procédure de traitement de plainte du Bureau Coordonnateur. Si la personne plaignante n'est toujours pas satisfaite, elle pourra s'adresser à d'autres instances hors du Ministre.

Adoption de la politique par le Conseil d'Administration le 12 mars 2024.

Annexe I : Étapes de traitement des plaintes

1. Dépôt de la plainte
2. Analyse de la recevabilité de la plainte
3. Détermination du service visé et codification
4. Enclenchement du processus, accusé de réception au plaignant et avis de consentement, s'il y a lieu
5. Élaboration d'une stratégie d'enquête et obligation des collaborateurs
6. Enquête
7. Analyse, rapport d'enquête de la plainte et communication à la personne visée
8. Décision au CA
9. Suivi auprès du plaignant et vérification de la satisfaction
10. Examen d'une demande de révision au CA, s'il y a lieu
11. Suivi de la plainte et/ou du plan de régularisation
12. Registre des plaintes et présentation au CA
13. OPTION QUALITÉ: Contrôle de la qualité

