

La procédure de traitement des plaintes

1. Formulation de la plainte

La direction informée qu'une personne est insatisfaite en raison des services reçus ou qu'elle aurait dû recevoir traite l'information de la façon suivante :

- informe le plaignant de son droit de formuler une plainte
- reçoit la plainte de façon verbale, écrite ou par courriel
- prête assistance au plaignant dans la formulation de la plainte
- s'assure que la plainte est recevable
- détermine les attentes du plaignant
- procède à l'enregistrement de la plainte
- détermine si la plainte est urgente
- évalue si la plainte peut être retenue pour examen.

2. Réception et enregistrement de la plainte

Pour être traitée à titre de plainte, une insatisfaction doit être communiquée à la direction du BC ou son représentant. La plainte doit être faite verbalement ou par écrit et doit consigner les renseignements suivants :

- les coordonnées du plaignant et/ou de son représentant s'il y consent
- les coordonnées du BC ou de la personne qui est visée par la plainte
- la date et l'heure de réception de la plainte
- le ou les objets de la plainte
- la description des faits
- le degré d'urgence de la plainte
- les attentes du plaignant quant au résultat devant émaner du règlement de sa plainte



- la plainte peut être signée par le plaignant qui y consent.

3. Divulgence de l'identité du plaignant

S'il appert qu'il sera nécessaire de divulguer l'identité du plaignant au cours de la procédure d'examen de la plainte, il faut en informer le plaignant le plus tôt possible et obtenir son autorisation écrite. Dans certains cas, un refus de sa part peut conduire à l'impossibilité d'entreprendre ou de poursuivre l'examen de la plainte.

4. Délai pour l'examen d'une plainte

Le processus d'examen d'une plainte doit permettre le traitement diligent de la plainte ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes ou prioritaires.

5. La recevabilité d'une plainte

Toute plainte qui porte sur les services de garde est recevable. Le fait qu'une plainte soit jugée recevable à cette étape ne veut cependant pas dire qu'elle sera automatiquement retenue pour examen.

Si la plainte est jugée recevable, la direction soutient le plaignant dans la description de la plainte en l'aidant à énoncer clairement ses insatisfactions ainsi que ses attentes. Les attentes du plaignant doivent être déterminées en fonction de la mission, de la *Loi et du règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*. Aussi lors de la réception, il est nécessaire d'identifier le ou les objets de la plainte et de déterminer s'il s'agit d'une plainte urgente*.



* Définition d'une urgence

« Toute situation qui amène à penser que soit la santé, soit la sécurité soit le développement des enfants est compromis, et qui exige une intervention immédiate ou dans les 24 heures ».

* « Le traitement des plaintes au ministère de la famille et de l'Enfance. »
Services de garde, ISBN : 2-550-39948-X Dépôt légal – 2002 , Bibliothèque nationale du Québec, Gouvernement du Québec.

Il est important de préciser au plaignant que toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle afin que celui-ci n'ait aucune hésitation à donner ses coordonnées. Si malgré cette précision, le plaignant préfère conserver l'anonymat, il faut l'informer que la qualité d'examen de sa plainte peut être compromise puisque, en pareil cas, il est impossible de le rejoindre pour l'obtention d'informations supplémentaires et pour faire le suivi de sa plainte.

6. La non-recevabilité d'une plainte

Une plainte ne peut pas être retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- la plainte est farfelue, vexatoire ou de mauvaise foi
- le client refuse de collaborer pleinement
- la personne abandonne sa plainte
- le client refuse que son identité soit divulguée alors que la divulgation de celle-ci est indispensable à l'examen
- la plainte n'est pas en lien avec la LSGEE ou ses règlements.

Si une plainte n'est pas retenue pour examen, la direction en informe le plaignant et lui fait connaître les raisons.



7. Plaintes dont l'objet appartient à la catégorie « violence et abus »

Lorsque la plainte est fondée sur des motifs où il semble raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis en ce qu'il est victime d'abus sexuels et/ou soumis à des mauvais traitements physiques par suite d'excès ou de négligence, la direction oriente le plaignant vers le Directeur de la protection de la jeunesse et entame les procédures prévues à cet effet dans le cadre réglementaire.

8. Examen de la plainte

La direction procède avec diligence à l'examen de la plainte. Elle agit de façon à donner l'occasion à la personne plaignante et à la personne concernée de faire part de leurs observations au moment de l'examen de la plainte. Elle explique la politique et la procédure de traitement des plaintes du BC.

La direction établit une alliance de travail avec la personne qui a porté plainte et l'informe des démarches qui seront entreprises pour le règlement de la plainte.

La direction entreprend des démarches afin de réunir les documents pertinents, recueille les versions des faits et effectue toute étude, recherche ou analyse dans le respect de la confidentialité.

Pour examiner la plainte, la direction et le conseil d'administration peuvent requérir de toute personne les renseignements qu'ils estiment nécessaires.



9. Communication du résultat de la plainte

La direction communique à la personne contre qui la plainte a été dirigée, une copie ou transcription de la plainte afin de permettre à cette dernière de:

1° faire connaître sa version des faits et d'en arriver possiblement à une entente.

et/ou

2° lui permettre de faire valoir son point de vue devant le conseil d'administration dans un délai conforme à la *loi et au règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

La direction doit s'assurer que les coordonnées du plaignant ne seront pas divulguées à la personne contre qui la plainte est dirigée ainsi que tout renseignement nominatif ou qui permettrait d'identifier le plaignant.

10. Suivi et règlement de la plainte

Le suivi de la plainte est assuré par la direction et le dossier demeure actif jusqu'au règlement de la plainte, c'est-à-dire jusqu'à l'atteinte des résultats satisfaisants dans le meilleur intérêt du plaignant et de la personne contre qui la plainte est portée.

Le résultat de la plainte sera expédié au plaignant par écrit si ce dernier en fait la demande ou s'il est impossible de le joindre par téléphone.

Une copie de la politique et des procédures de traitement des plaintes est remise d'office à chacune des RSG et à chaque parent qui en fait la demande.

