



BC La trottinette carottée

**POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES
DU BUREAU COORDONNATEUR LA TROTTINETTE CAROTTÉE**



TABLE DES MATIÈRES

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. PRÉAMBULE	3
2. BUT DE LA POLITIQUE	3
3. PRINCIPES DIRECTEURS	3
4. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ	4
5. OBJETS D'UNE PLAINTÉ	4
6. DÉFINITION D'UNE DÉNONCIATION	4
7. TRAITEMENT D'UNE DÉNONCIATION	4
8. SIGNALEMENT DPJ	5
9. PERSONNES PLAIGNANTES	5
10. MOYENS	5
11. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS	5-6

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

12. RÉCEPTION	7
12.1 Analyse de la recevabilité	7
12.2 Consignation de l'objet	7
12.3 Plainte ou dénonciation?	7
12.4 Planification des étapes à réaliser	7
13. L'ENQUÊTE	7
13.1 Déroulement de l'enquête	7
13.2 Rencontre avec la personne concernée par la plainte	8
14. L'ANALYSE	8
15. CONCLUSION DE L'ENQUÊTE	8
16. RETOUR AU PLAIGNANT	8
17. FERMETURE DE LA PLAINTÉ	8
18. CONSIGNATION	8

1. PREAMBULE

L'objet de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, ci-après « LSGEE » est 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.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la loi, le bureau coordonnateur La trottinette carottée a un rôle de premier plan à jouer, notamment par le biais des fonctions dévolues par le législateur à l'article 42 de la LSGEE. Plus particulièrement, il doit traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues (RSG). Pour ce faire, le bureau coordonnateur La trottinette carottée s'est doté d'une politique de traitement des plaintes.

2. BUT DE LA POLITIQUE

- II La politique de traitement des plaintes vise à établir une démarche uniforme, logique, chronologique et transparente qui est mise en place à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement.
- II Elle établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes dans l'exercice des fonctions et des responsabilités du bureau coordonnateur.
- II Elle vise l'amélioration constante de la qualité des services en vue d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus.
- II Elle vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur;
- II Elle définit la notion de plainte et établit les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

- II Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations des RSG ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte.
- II Toute plainte est traitée avec diligence, impartialité, objectivité et équité.
- II La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, du résultat du traitement de la plainte (dans les limites de la confidentialité).
- II Le bureau coordonnateur s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membres du personnel, RSG, membre du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes qui a été adoptée par le conseil d'administration.
- II La direction du bureau coordonnateur (BC) s'engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du BC, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.

4. DEFINITION D'UNE PLAINTE

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une **insatisfaction** à l'égard d'une RSG 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 formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du bureau coordonnateur.

Par ailleurs, si la plainte implique un membre du personnel du bureau coordonnateur, c'est la direction générale qui traitera la plainte. Si la plainte vise la directrice adjointe, ce sera la directrice générale qui la traitera et si la plainte vise la directrice générale, ce sera le président du conseil d'administration qui s'en chargera.

5. OBJETS D'UNE PLAINTE

Une plainte met en cause la qualité des services ou leur conformité à la loi et aux règlements et se rapporte à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- La santé, sécurité et bien-être des enfants.
- La relation avec la responsable de service de garde (RSG) ou une personne de son service.
- Le fonctionnement administratif du service de garde.
- L'accessibilité des services.

⊙ Avant de déposer une plainte à l'égard d'un service de garde en milieu familial, la personne plaignante est invitée à contacter directement la responsable du service de garde afin d'essayer de trouver un terrain d'entente.

6. DÉFINITION D'UNE DÉNONCIATION

Comme pour une plainte :

Une dénonciation est une information concernant un service de garde, suffisamment importante pouvant être relié à un manquement à la loi et aux règlements ou une non-conformité avec les normes en vigueur.

À la différence d'une plainte :

- La personne « plaignante », veut demeurer confidentiel.
- L'information suffisamment importante est laissée sur une boîte vocale, sans information du dénonciateur.

Exemple :

- Une information d'un parent concernant une insatisfaction mais qui dit ne pas vouloir porter plainte, est considérée comme une dénonciation.
- Un parent, une voisine, une RSG qui se plaint d'une collègue et qui demande confidentialité, devient une dénonciation.
- Les objets d'une dénonciation sont les même que pour une plainte.

7. TRAITEMENT D'UNE DÉNONCIATION

Le traitement d'une dénonciation s'inspirera de la procédure du traitement des plaintes mais sera appliqué de façon partielle.

8. SIGNALEMENT DPJ

Dans le cas d'une plainte concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique 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 :

- ⇔ La situation doit être immédiatement signalée au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ). Le bureau coordonnateur invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent;
- ⇔ Si la plainte est retenue par le 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).
- ⇔ Le BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

9. PERSONNES PLAIGNANTES

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

10. LES MOYENS

Divers moyens sont accessibles pour déposer la plainte : par téléphone aux heures d'ouverture, en personne, par la poste, par courriel, etc.

La personne responsable du traitement des plaintes est la directrice générale (DG), en collaboration avec la directrice adjointe (DA).

En cas d'absence de la DG ou de la DA, c'est la conseillère à la pédagogie qui assurera le traitement de la plainte.

Si la situation exige un traitement urgent, un autre employé du bureau coordonnateur prendra la plainte.

Si une plainte vise la direction générale du bureau coordonnateur, le plaignant 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 bureau coordonnateur.

11. ROLES ET RESPONSABILITES DES DIFFERENTS INTERVENANTS

Le conseil d'administration du bureau coordonnateur La trottinette carottée :

- Approuve la présente politique et veille à son application.
- Désigne une personne responsable du traitement des plaintes et son remplaçant.
- Traite toute plainte mettant en cause la direction générale du bureau coordonnateur.
- Statue sur des cas complexes ou exigeant des sanctions importantes.
- Peut être amené à rencontrer la RSG pour entendre ses observations.

La direction :

- Assure la diffusion de la présente politique auprès des parents, des RSG, du conseil d'administration et des membres du personnel.
- Transmet les rapports appropriés au conseil d'administration et fait le suivi des plaintes.
- Supervise et coordonne l'application de la politique et de la procédure.
- Identifie les besoins de formation liée à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes.
- Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre des plaintes.
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte.
- Assure un suivi du traitement de la plainte.
- Prépare ou fait un rapport, émet des commentaires ou des propositions au conseil d'administration.

Le personnel du bureau coordonnateur :

- Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services.
- Transmet à la direction toutes plaintes en vertu de la présente politique.

La responsable de service de garde (RSG) :

- Est la première responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents.
- Informe le plaignant que le BC a une politique sur le traitement des plaintes, et que son application est assurée par le BC.
- Collabore avec le BC à l'examen de la plainte lorsque concernée.
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque nécessaire.

Le plaignant :

- Est responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction.
- Explique de façon la plus objective possible les faits.
- Collabore au processus du traitement de la plainte.
- Donne ses attentes.
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et à la vie privée des gens qui sont impliqués dans cette cause.
- Demeure polie et ouvert à trouver une solution.

12- RECEPTION

12.1. Analyse de la recevabilité

La direction ou à défaut un employé, après avoir pris connaissance du contenu de la plainte, détermine d'abord si celle-ci est recevable ou non.

Une plainte n'est pas recevable, entre autre si :

- ☐ Elle ne relève pas de la compétence de la corporation.
- ☐ Elle est farfelue.
- ☐ Elle est vexatoire.
- ☐ Elle est faite dans le but de nuire intentionnellement à la personne.

12.2. Consignation de l'objet

- À l'aide du formulaire établi, la personne responsable consigne l'objet de la plainte, de façon objective et y inscrit les faits : Date, heure, événements, personnes concernées, interventions...
- Elle consigne les attentes du plaignant.
- Elle fait la lecture des écrits au plaignant pour approbation des faits.

12.3. Plainte ou dénonciation ?

La détermination à savoir si c'est une plainte ou une dénonciation orientera le processus de l'enquête et les étapes qui suivront.

12.4. Planification des étapes à réaliser

La direction ou à défaut l'employé, après avoir consigné l'objet de la plainte dans le formulaire, détermine les premières étapes à réaliser.

13- L'ENQUÊTE

L'enquête constitue l'étape cruciale du traitement de la plainte et déterminera si la plainte ou la dénonciation est fondée ou non.

13.1. Déroulement de l'enquête

Plusieurs moyens de vérifications des faits sont à la disposition du BC, dépendamment de l'objet de l'insatisfaction.

Moyens :

- Entendre la version de la RSG, d'une assistante, d'autres parents, etc.
- Vérifications administratives : fiches d'assiduité, réclamations de subvention, ententes de service de garde, etc.
- Visite à l'improviste..

13.2. Rencontre avec la personne concernée par la plainte

La rencontre avec la personne concernée par la plainte est souhaitable mais n'est pas toujours possible.

Par exemple, lorsque le parent désire garder la confidentialité car son enfant demeure dans le service de garde.

Dans ce contexte, le BC pourra agir plus directement avec la RSG, lorsque l'enfant et le parent auront quitté le service de garde.

L'aspect de la confidentialité du parent à un rôle déterminant dans la façon dont la plainte sera traitée, de façon directe ou indirecte.

14- L'ANALYSE

- À cette étape, il est déterminé si la plainte est fondée ou non.
- Pour que l'analyse soit impartiale et complète, l'objet de la plainte pourrait être discuté au niveau de la direction ou même du CA.

15-CONCLUSION DE L'ENQUÊTE

- À la fin de l'enquête, si la personne visée par une plainte de type confidentielle, doit être informée de l'objet de la plainte pour pouvoir relater sa version des faits. Ou dépendamment de la situation, elle en sera informée plus tard.
- Si la plainte est fondée, des corrections à apporter seront suggérées à la RSG et un plan de régularisation sera mis en place. Les mesures adoptées pour corriger la situation viseront essentiellement l'amélioration de la qualité des services et seront conséquentes au manquement constaté par l'enquête.
- Si en conclusion, une sanction majeure s'impose, le cas sera soumis au CA.

16- RETOUR AU PLAIGNANT

Au terme du traitement de la plainte, un retour est fait au plaignant.

17- FERMETURE DE LA PLAINTÉ ET CONSIGNATION

- La plainte est acheminée au conseil d'administration.
- La DG fait le résumé du processus de la plainte.
- La plainte est fermée.
- La plainte est consignée dans un registre des plaintes.

COORDONNÉES DU BUREAU COORDONNATEUR :

BC La trottinette carottée
7535 rue St-Hubert
Montréal, Qc
H2R 2N7

Téléphone : 514-523-0659
Télécopieur : 514-523-4849
Courriel : bc@latrottinettecarottee.com