

**Le traitement
des plaintes au
ministère de la Famille
et de l'Enfance**

Services de garde



POLITIQUE ET PROCÉDURE ADMINISTRATIVE DE TRAITEMENT
DES PLAINTES RELATIVES À LA QUALITÉ DES SERVICES
DE GARDE ÉDUCATIFS

Ministère de la Famille et de l'Enfance

Québec 

**Le traitement des plaintes
au ministère de la Famille
et de l'Enfance
SERVICES DE GARDE**

**Politique et procédure administrative
de traitement des plaintes
relatives à la qualité des services
de garde éducatifs**

Rédaction :

Bureau des plaintes

Révision linguistique et production :

Direction des communications et de la gestion documentaire

Grille graphique : Communications Bleu Blanc Rouge

Ministère de la Famille et de l'Enfance

600, rue Fullum, Montréal (Québec) H2K 4S7

1122, chemin Saint-Louis, Québec (Québec) G1S 4Z5

Téléphone :

- Région de Montréal : (514) 873-2323
- Région de Québec : (418) 643-2323
- Ailleurs au Québec : 1 800 363-0310

Courriel : famille@mfe.gouv.qc.ca

Internet : www.mfe.gouv.qc.ca

ISBN : 2-550-39948-X

Dépôt légal – 2002

Bibliothèque nationale du Québec

© Gouvernement du Québec

Table des matières

A	Politique	5
	1. Champ d'application	6
	2. But de la politique	6
	3. Fondements	6
	4. Clientèle admissible	6
	5. Définition d'une plainte	7
	6. Valeurs	7
	7. Principes directeurs	7
	8. Rôles et responsabilités	7
B	Procédure administrative	11
	1. Dispositions générales	14
	2. Dispositions particulières	15
	3. Entrée en vigueur et mise en œuvre de la procédure	15
	4. Procédure de traitement d'une plainte relative à la qualité des services de garde éducatifs	16
	4.1. Formulation de la plainte	16
	4.2. Réception de la plainte	16
	4.3. Examen de la plainte	18
	4.4. Communication du résultat de l'examen de la plainte	20
	4.5. Demande de révision	21
	4.6. Suivi et règlement de la plainte	21
	4.7. Contrôle de la qualité de l'examen des plaintes	21
	5. Tenue du dossier « plainte »	22
C	Catégories d'objets de plaintes	23

A

Politique

B

C





1. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse au personnel du ministère de la Famille et de l'Enfance et à l'ensemble des services de garde éducatifs.

Le ministère de la Famille et de l'Enfance a pour mission de valoriser la famille, l'enfance et les aînés et de favoriser leur plein épanouissement. Le Ministère soutient les familles, les enfants et les aînés et joue un rôle prépondérant dans la mise en œuvre de la politique familiale.

Il assume aussi la responsabilité de développer et de mettre en œuvre la politique familiale québécoise, en concertation avec les acteurs concernés. Le Ministère favorise, par son rôle de coordination, la cohérence et la complémentarité des actions. Il est appelé à émettre des avis ou des conseils à l'intention du gouvernement, des ministères et organismes gouvernementaux, sur toute question relative à la famille, à l'enfance et aux aînés.

Le Ministère intervient directement, dans les secteurs d'activité qui concernent le développement de la petite enfance, le soutien à la responsabilité parentale, la conciliation famille-travail et le soutien financier aux familles, particulièrement les familles à faible revenu et celles qui comptent un ou des enfants handicapés.



2. BUT DE LA POLITIQUE

La politique établit les principes directeurs du traitement des plaintes touchant les services de garde. Elle définit la notion de plainte et précise les recours des citoyens¹ si les services de garde n'ont pas été offerts conformément aux normes et règlements ou s'ils n'ont pas été fournis de façon satisfaisante.

La politique vise à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et d'une responsabilisation de la clientèle et des partenaires.



3. FONDEMENTS

La Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde [L.R.Q., chapitre C-8.2, art. 1.1] a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les centres de la petite enfance, les garderies, les haltes-garderies, les jardins d'enfants et les personnes responsables de services de garde en milieu familial, en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants qui reçoivent ces services.

La recherche de la qualité, de l'efficacité et de l'efficacités des services aux citoyens est au centre des objectifs poursuivis par le gouvernement dont les réformes comprennent une décentralisation, une approche client et un désengagement de l'État au profit d'un partenariat avec la communauté et l'entreprise privée.

Dans ce contexte, les citoyens qui utilisent des services publics deviennent également des partenaires de l'État.

Ainsi, ils ne sont plus perçus comme des « administrés » mais comme des clients utilisateurs des services publics. Leur satisfaction est au centre des objectifs, des normes et des décisions visant à adapter les ressources et les services à leurs besoins. Par conséquent, il faut les informer de ces choix et de ces orientations. En mettant à leur disposition une procédure de traitement des plaintes, on les invite à participer à la détermination et à l'amélioration continue des normes de qualité.

Puis, à titre de partenaires, les citoyens ainsi que les groupes associatifs se voient confier la responsabilité de plusieurs services publics. C'est le cas notamment des parents utilisateurs des services de garde éducatifs qui siègent aux conseils d'administration des centres de la petite enfance, où ils disposent maintenant d'une représentation majoritaire et de marges décisionnelles plus larges.



4. CLIENTÈLE ADMISSIBLE

Toute personne physique ou morale en relation avec le milieu des services de garde dans le cadre de leur offre de services au Québec.

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, d'un citoyen ou de son représentant : député, ministre, procureur, attaché politique, membre du personnel du Bureau du premier ministre, etc.

¹ Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.



5. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard d'un service de garde, adressée au Bureau des plaintes, par une personne ou son représentant et dont l'objet est relié à la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- accessibilité et continuité des services ;
- fonctionnement administratif ;
- personne en relation avec un service de garde ;
- santé et sécurité des enfants.



6. VALEURS

Les valeurs qui guident l'examen des plaintes touchant les services de garde sont les suivantes :

- collaboration (souplesse, partage, respect) ;
- solidarité (transparence, loyauté, confidentialité) ;
- serviabilité (célérité, écoute, respect) ;
- responsabilisation ;
- conciliation.



7. PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs du Ministère ainsi que des droits du plaignant et du service de garde concerné.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- L'application de la politique et de la procédure de traitement des plaintes touchant les services de garde est une responsabilité partagée entre les services de garde et le ministère de la Famille et de l'Enfance.
- Tout membre du personnel est tenu de prêter assistance à la personne qui veut formuler ou déposer une plainte.

- Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens qui seront pris pour traiter celle-ci ainsi que du rôle du responsable de son examen au Ministère.
- Toute plainte est traitée avec célérité.
- L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties.
- La personne qui porte plainte est informée, de façon régulière et continue, de l'évolution de son dossier et elle est informée des conclusions de l'examen de la plainte. Il en est de même pour le service de garde visé par la plainte.
- Le Ministère fait connaître à sa clientèle et à son personnel la politique de traitement des plaintes touchant les services de garde ainsi que la procédure administrative de traitement des plaintes.



8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

8.1. Services de garde

Les services de garde sont considérés comme les premiers responsables d'assurer des services de qualité. Ils agissent conformément aux lois, aux règlements et à leurs règles de régie interne. Leur responsabilité en matière de traitement des plaintes s'inscrit dans le contexte de l'administration générale de leurs mandats et elle est partagée entre le conseil d'administration, le comité de parents et l'ensemble des personnes en relation avec ces établissements. Les responsabilités de chacun varient selon ses fonctions et ses attributions. Pour bien exercer leur rôle, les établissements doivent disposer de règles de régie interne, d'un code de conduite, d'une politique et d'une procédure de traitement des plaintes.

Au-delà des règles édictées par les lois ou les règlements, la gestion des services dans les établissements implique un ensemble d'opérations et d'interventions dont le but ultime est d'assurer des services de qualité. L'examen des plaintes constitue alors un outil supplémentaire utile à l'organisation des services, en fournissant des données pertinentes sur leur évaluation. Le but ultime est d'apporter des correctifs durables pouvant profiter à toute la collectivité. À cet égard, des consultations menées auprès des clients utilisateurs permettent de mieux connaître leurs perceptions et les

améliorations souhaitées par ces derniers et servent à l'établissement des normes de qualité pouvant mener à l'adoption d'une charte de services de qualité à laquelle chaque service de garde s'engage auprès de sa clientèle.

8.2. Ministère de la Famille et de l'Enfance

Le ministère de la Famille et de l'Enfance favorise l'exercice du recours auprès des services de garde et met tout en œuvre pour que ces derniers acquièrent l'expertise adéquate pour traiter les plaintes qui leur sont adressées et pour appliquer une procédure de traitement des plaintes. Le Ministère, dans ce cas, informe les personnes qui portent plainte et les dirige vers le service de garde concerné.

La procédure de traitement des plaintes relève aussi des responsabilités dévolues au ministère de la Famille et de l'Enfance dans ses fonctions de contrôle, de régulation et d'évaluation des services fournis dans les services de garde. À ce titre, le Ministère traite les plaintes lorsqu'il y a une situation d'urgence ou de danger imminent, lorsque le recours en première instance n'a pas de suite ou pour garantir les services tant sur le plan quantitatif que sur le plan qualitatif.

Le Ministère procédera avec diligence à l'examen des plaintes. Il agira de façon à donner l'occasion au plaignant et au service de garde concerné de faire part de leurs observations au moment de l'examen d'une plainte. Il entreprendra les démarches nécessaires pour réunir les documents pertinents et recueillir les versions des faits, dans le respect des ententes convenues. Il effectuera toute étude, recherche ou analyse que pourra exiger l'examen dont il communiquera les conclusions au plaignant et au service de garde concerné. Il fera rapport chaque année de ses conclusions et de ses recommandations dans une perspective générale d'amélioration continue de la qualité des services de garde.

Au Ministère, l'examen des plaintes touchant les services de garde demande la collaboration de plusieurs intervenants, dont les principales responsabilités sont les suivantes :

8.2.1. Sous-ministre

- Approuve la politique et la procédure administrative de traitement des plaintes touchant les services de garde.
- Reçoit les recommandations du Bureau des plaintes.

8.2.2. Sous-ministre adjoint de la Direction générale des services à la famille (DGSF)

- Est responsable de l'application de la politique et de la procédure dans les unités administratives de la DGSF.

8.2.3. Gestionnaires

- S'assurent que leur personnel donnent leur assistance à toute personne qui désire formuler une plainte.
- Veillent à ce que, dès sa réception, chaque plainte soit acheminée au Bureau des plaintes pour enregistrement.
- Examinent les plaintes qui leur sont transmises par le Bureau des plaintes. À cette fin, ils peuvent désigner une personne de leur unité administrative.
- Fournissent au Bureau des plaintes l'information de gestion sur les plaintes qui leur ont été transmises et qui ont été traitées dans leur unité administrative.
- Voient à ce que leur personnel soit informé de la politique et de la procédure de traitement des plaintes touchant les services de garde et qu'il reçoive la formation nécessaire à son application.

8.2.4. Personnel

- Explique à toute personne qui désire porter plainte le contenu de la politique et de la procédure de traitement des plaintes touchant les services de garde ainsi que le rôle, au Ministère, du Bureau des plaintes.
- Collabore ou procède à l'examen d'une plainte, à la demande du gestionnaire de son unité administrative.
- Transmet les renseignements relatifs à une plainte au gestionnaire de son unité administrative, qui les achemine au Bureau des plaintes.

8.2.5. Bureau des plaintes

- Veille à ce que la politique soit appliquée de façon conforme et voit au règlement adéquat des plaintes examinées par le Ministère.
- Reçoit les plaintes et voit à leur enregistrement.
- Examine personnellement une plainte qui relève de l'éthique et revêt un caractère urgent.
- Transmet les autres plaintes au gestionnaire de l'unité administrative concernée et en coordonne l'examen.
- Reçoit les plaintes en provenance du Cabinet de la ministre et du Bureau du sous-ministre et en coordonne l'examen.
- Analyse l'ensemble des plaintes examinées par le ministère de la Famille et de l'Enfance.
- Présente un rapport de suivi semestriel ainsi qu'un rapport annuel au sous-ministre.
- Soumet des recommandations au sous-ministre, en vue d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.

A

B

C

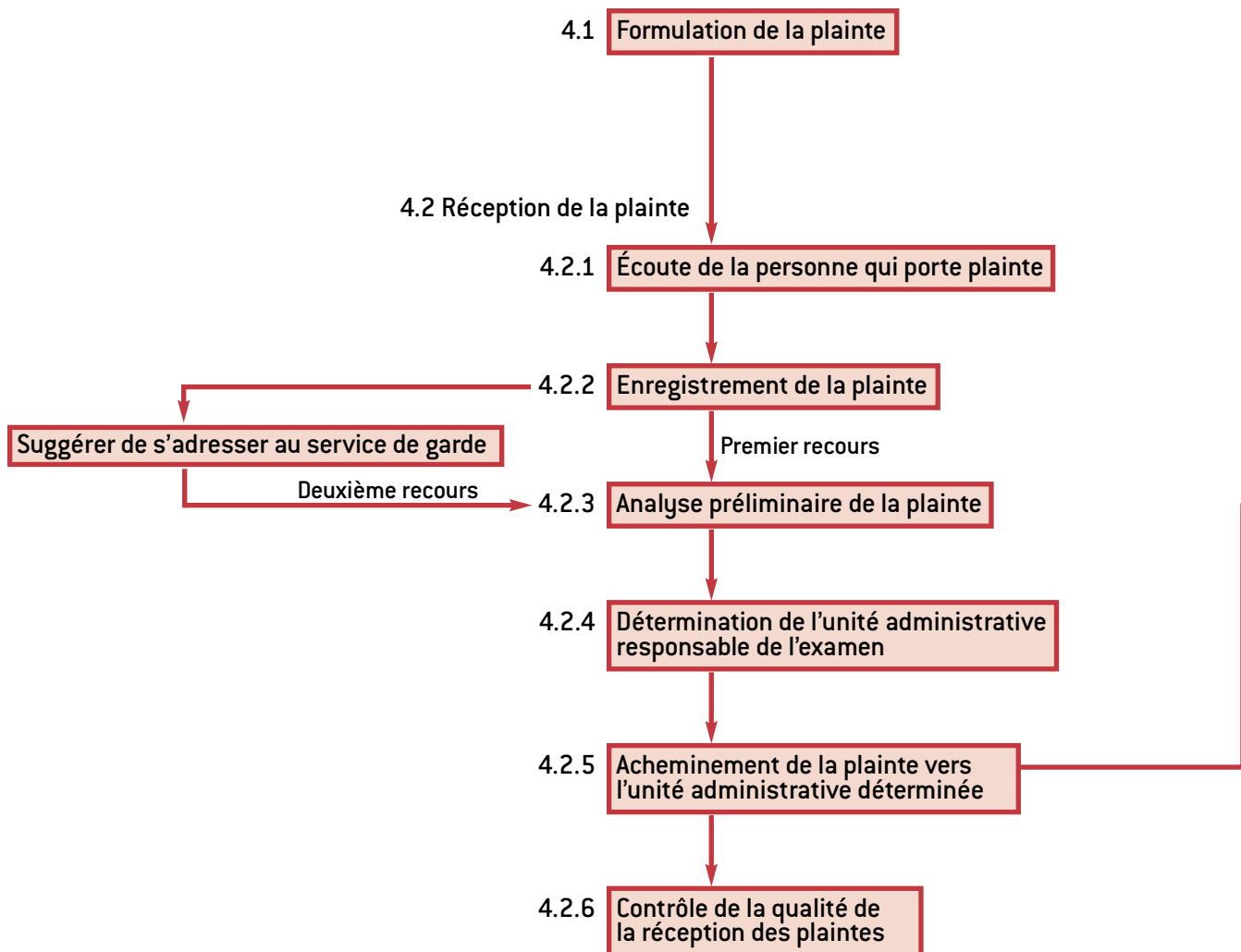
Procédure administrative





PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

relative à la qualité des services de garde éducatifs



4.3 Examen de la plainte

→ 4.3.1 Désignation d'une personne responsable de l'examen

4.3.2 Envoi d'un accusé de réception au plaignant

4.3.3 Examen de la plainte

4.3.4 Rapport d'examen (plan de régularisation)

4.4 Communication du résultat de l'examen de la plainte

→ 4.5 Demande de révision, s'il y a lieu

4.6 Suivi et règlement de la plainte

4.7 Contrôle de la qualité de l'examen des plaintes



1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1. Objectif

La présente procédure a pour objectif de préciser les paramètres et les étapes à suivre pour la mise en application de la politique ministérielle de traitement des plaintes touchant les services de garde éducatifs, qui vise à assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable.

Elle s'inscrit à l'intérieur d'une approche qui privilégie la recherche d'un règlement concilié entre les parties. Elle vise donc, dans la mesure du possible, à favoriser l'entente entre le plaignant et le service concerné, afin de mieux répondre aux besoins des enfants et d'augmenter la satisfaction des parents à l'égard de la qualité des services de garde éducatifs.

1.2. Champ d'application

Cette procédure s'adresse au personnel du Ministère et à l'ensemble des services de garde éducatifs. Elle découle de la politique ministérielle de traitement des plaintes et elle est directement liée à la mission du ministère de la Famille et de l'Enfance, qui est de valoriser la famille et l'enfance et de favoriser leur plein épanouissement.

Cela implique que chacun des membres du personnel du Ministère et des services de garde a, dans le cadre de ses attributions, la responsabilité primordiale de répondre aux besoins de la clientèle et de faire disparaître les motifs d'insatisfaction, dans la mesure du possible, dès qu'ils sont portés à son attention.

Le mandat du Bureau des plaintes est de recevoir les plaintes et d'en coordonner le traitement jusqu'à la fermeture du dossier, ce qui l'engage à procurer le soutien nécessaire aux diverses unités administratives qui ont un rôle à jouer dans l'examen et le règlement des plaintes.

1.3. Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard d'un service de garde, adressée au Bureau des plaintes par une personne ou son représentant et dont l'objet est relié à la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants : accessibilité et continuité des services, fonctionnement administratif, personne en relation avec un service de garde, santé et sécurité des enfants.

1.4. Réception et examen d'une plainte

Pour être traitée comme une plainte, une insatisfaction doit être communiquée au Bureau des plaintes. Toute plainte doit être traitée conformément aux principes et aux responsabilités énoncés dans la politique ministérielle de traitement des plaintes.

La réception des plaintes est centralisée au Bureau des plaintes, tandis que l'examen de ces dernières est délégué, au besoin, aux directions des services à la famille (DSF) du Ministère en fonction de l'urgence des plaintes, de son objet et de la région administrative.

1.5. Délai pour l'examen d'une plainte

Le responsable de l'examen d'une plainte doit fournir au plaignant le résultat de l'examen dans les **45 jours ouvrables** suivant la date de réception de la plainte au Bureau des plaintes.

Nonobstant ce délai de **45 jours**, le processus d'examen doit permettre le traitement diligent des plaintes ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes ou prioritaires.

1.6. Bilans semestriel et annuel

Le Bureau des plaintes doit faire état au sous-ministre des plaintes enregistrées et traitées et lui recommander les mesures nécessaires pour améliorer la qualité des services de garde éducatifs. À cet effet, il dépose, pour chaque année financière, un bilan semestriel et un bilan annuel.

1.7. Révision de la procédure

La présente procédure peut faire l'objet d'une révision lors de la production du bilan annuel. Cette révision tient compte des recommandations formulées dans ces rapports et vise à améliorer la qualité du traitement des plaintes.



2. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

2.1. Plaintes adressées directement aux services de garde

Les plaintes qui sont adressées directement aux services de garde ne peuvent être traitées en même temps par le Ministère. Cependant, si la personne qui a porté plainte déclare être insatisfaite de la façon avec laquelle le service de garde a traité sa plainte, le Ministère doit examiner celle-ci en second recours.

2.2. Plaintes à adresser à d'autres instances

Si une personne veut déposer une plainte qui ne relève pas du champ d'application de la présente procédure, il faut enregistrer la plainte et diriger cette personne au Ministère, à l'organisme ou à l'établissement en mesure de la traiter.

2.3. Divulgarion de l'identité de la personne qui porte plainte

S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte au cours de la procédure d'examen de la plainte, il faut en informer cette personne le plus tôt possible et lui faire signer le formulaire de consentement prévu à cette fin. Dans certains cas, un refus de sa part peut rendre impossible l'examen de la plainte ou la poursuite de cet examen.

2.4. Plaintes faisant l'objet d'un recours devant les tribunaux

Une plainte qui fait l'objet d'un recours devant les tribunaux doit être enregistrée et transmise immédiatement au gestionnaire du Bureau des plaintes ou à son représentant afin qu'il détermine le traitement approprié.

2.5. Abandon d'une plainte

Si une plainte est abandonnée en cours de traitement, l'unité responsable de son examen transmettra les renseignements obtenus au Bureau des plaintes pour que celui-ci les enregistre à des fins de statistiques et d'analyse. Le dossier de plainte est alors fermé.

2.6. Situation qui menace l'intégrité de la mission du Ministère

Dans le cas où des renseignements recueillis à la réception ou lors du traitement d'une plainte révèlent une situation qui menace l'intégrité de la mission du Ministère, ces renseignements sont transmis au gestionnaire du Bureau des plaintes ou à son représentant, qui verra à les acheminer vers l'unité administrative concernée pour qu'elle prenne les mesures qui s'imposent.



3. ENTRÉE EN VIGUEUR ET MISE EN ŒUVRE DE LA PROCÉDURE

La présente procédure est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2001.

La stratégie d'implantation prévoyait une mise en œuvre progressive qui a débuté le 15 janvier 2001.

Par ailleurs, pour favoriser la mise en œuvre progressive et l'amélioration continue de la qualité du traitement des plaintes, un comité d'implantation composé de représentants des diverses unités administratives de la DGSF a planifié la formation du personnel et a fait les adaptations nécessaires pour améliorer la procédure. Ainsi, les commentaires et les suggestions permettant de préciser et de normaliser les différentes étapes de traitement des plaintes ont été intégrés à la procédure au cours de la première année d'implantation. Cette première année est, par conséquent, considérée comme une année d'expérimentation.

À l'automne 2002, la procédure a fait l'objet d'une révision.



4. PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ RELATIVE À LA QUALITÉ DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS

4.1. Formulation de la plainte

Tout membre du personnel du ministère de la Famille et de l'Enfance informé qu'une personne est insatisfaite en raison des services reçus ou qu'elle aurait dû recevoir d'un service de garde ou de son personnel doit :

- l'informer de son droit de formuler une plainte auprès du Ministère et l'assister dans la marche à suivre ;
- lui communiquer les coordonnées du Bureau des plaintes, qui pourra l'assister dans la formulation de sa plainte ;
- si l'urgence de la situation l'exige, transférer directement l'appel téléphonique au responsable de la réception des plaintes au Bureau des plaintes, en l'informant de l'urgence de l'appel.

Le Bureau des plaintes :

- reçoit toute plainte formulée verbalement ou par écrit (y compris par courriel) ;
- prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte ou dans toute autre démarche qui s'y rattache ;
- s'assure que la plainte relève de la compétence du Ministère ;
- détermine les attentes du plaignant ;
- enregistre la plainte ;
- détermine si la plainte est urgente ;
- évalue si la plainte peut être retenue pour examen ;
- détermine l'unité administrative responsable de l'examen de la plainte.

4.2. Réception de la plainte

4.2.1. Écoute de la personne qui porte plainte

Les plaintes sont reçues au Bureau des plaintes par un responsable de la réception des plaintes, qui :

- écoute et note tous les renseignements transmis par le plaignant ;
- encourage à formuler la plainte directement auprès du service de garde concerné ;
- enregistre la plainte, si tel est le choix du plaignant ;
- transmet l'information concernant la confidentialité et le formulaire de consentement ;

- détermine si la plainte relève de la compétence du Ministère.

Le responsable de la réception doit aider le plaignant à décrire sa plainte, c'est-à-dire à formuler clairement ses insatisfactions ainsi que ses attentes. Dans la formulation des attentes du plaignant, il faut tenir compte de la mission du Ministère, ainsi que de la loi et des règlements qui relèvent de son mandat. À la réception, il est nécessaire d'en préciser le ou les objets et de déterminer s'il s'agit d'une plainte urgente^{*}.

*** Urgence :** Toute situation qui peut compromettre la santé, la sécurité ou le développement des enfants, et qui exige une intervention immédiate ou dans les 24 heures.

Au cours de l'entretien avec la personne qui porte plainte, le responsable de la réception doit l'informer sur la procédure générale de traitement des plaintes et l'encourager à formuler sa plainte directement auprès du service de garde concerné².

Si la personne préfère ne pas transmettre sa plainte au service de garde ou si, l'ayant fait, elle demeure insatisfaite du traitement de sa plainte par celui-ci, il faut respecter son choix de déposer sa plainte au Ministère.

Il est important de préciser à la personne qui porte plainte que toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle afin qu'elle n'ait aucune hésitation à donner ses coordonnées. Si malgré cette précision, elle préfère conserver l'anonymat, il faut l'informer que la qualité de l'examen de sa plainte peut être compromise puisqu'il sera impossible de la joindre pour obtenir des renseignements supplémentaires et pour faire le suivi de sa plainte. Si la personne consent à ce que son identité soit divulguée, un formulaire de consentement lui est transmis et elle le retourne dûment rempli et signé au Ministère.

Compétence du ministère de la Famille et de l'Enfance

Toute plainte qui porte sur les services de garde est recevable. Si l'objet d'une plainte ne présente aucun lien avec les services de garde, le responsable de la réception transmet à la personne qui porte plainte les coordonnées de l'organisme ou du ministère concerné. Cependant, si l'objet d'une plainte porte sur l'entente de service convenue entre un centre de la petite enfance et une responsable d'un service de garde en milieu familial, la personne est dirigée vers le centre concerné.

² Toutefois, les plaintes urgentes ne doivent pas être adressées au service de garde, mais traitées par le Ministère.

Le fait qu'une plainte soit jugée recevable à cette étape ne veut cependant pas dire qu'elle sera automatiquement retenue pour examen. En effet, c'est au moment de l'analyse préliminaire que l'on déterminera si l'on retient ou non la plainte (voir la section 4.2.3 ci-dessous).

4.2.2. Enregistrement de la plainte

Après l'entretien avec le plaignant, les renseignements sont transmis à la personne responsable de l'enregistrement des plaintes qui doit les consigner sur le formulaire d'enregistrement d'une plainte relative à un service de garde.

En résumé, à l'étape de la réception, on doit consigner les renseignements suivants :

- les coordonnées du plaignant et/ou de son représentant ;
- les coordonnées de l'établissement et/ou de la personne qui sont visés par la plainte ;
- le type de service de garde (régé, non régé) ;
- la date et l'heure de réception de la plainte ;
- le recours ;
- le ou les objets de la plainte³ ;
- le degré d'urgence de la plainte ;
- la description des faits ;
- les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte.

De plus, la personne qui enregistre la plainte doit :

- lui attribuer un numéro séquentiel ;
- acheminer à l'unité désignée une copie de l'ensemble de la documentation utile à l'examen de la plainte.

Les plaintes adressées aux services de garde

Si, au cours de l'entretien, le responsable de la réception dirige la personne qui porte plainte vers le service de garde ou si cette personne choisit elle-même de porter plainte au service de garde plutôt qu'au Ministère, il faut consigner sur le formulaire d'enregistrement d'une plainte relative à un service de garde les renseignements sommaires suivants :

- les coordonnées de l'établissement visé par la plainte ;
- le ou les objets de la plainte³.

³ Voir la liste des catégories d'objets de plaintes, p. 24.

La consignation de ces renseignements permettra, le cas échéant, de produire des statistiques sur les plaintes adressées aux services de garde.

4.2.3. Analyse préliminaire de la plainte

L'analyse préliminaire consiste à s'assurer que la plainte peut être retenue pour examen.

Une plainte n'est pas retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- Le plaignant est dirigé vers le service de garde concerné ;
- Le plaignant est dirigé vers une autre instance compétente⁴ ;
- La plainte est refusée ou son examen est interrompu, considérant que :
 - le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long ;
 - la plainte est farfelue, vexatoire ou de mauvaise foi ;
 - la personne abandonne sa plainte ;
 - la personne refuse de collaborer pleinement ;
 - la personne refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen.

Si la personne responsable de l'analyse préliminaire a un doute quant à la possibilité de retenir une plainte pour examen, elle doit la transmettre au coordonnateur du Bureau des plaintes qui déterminera avec certitude si la plainte doit être retenue ou non. Au besoin, sa décision pourra être validée par le gestionnaire du Bureau des plaintes.

Si une plainte n'est pas retenue pour examen, le Bureau des plaintes doit en faire connaître les raisons au plaignant.

4.2.4. Détermination de l'unité administrative responsable de l'examen

Lorsque l'analyse préliminaire est terminée et que la plainte est effectivement retenue pour examen, le Bureau des plaintes doit déterminer l'unité administrative responsable de son examen en fonction de l'urgence de la plainte, de son objet et de la région administrative.

⁴ Le ministère de la Famille et de l'Enfance considère qu'une plainte n'est pas de sa compétence si elle ne correspond pas à la définition d'une plainte telle qu'elle est formulée à la section 1.3 de la présente procédure. En pareil cas, le Bureau des plaintes doit déterminer l'organisme ou le ministère en mesure de traiter la plainte, puis suggérer à la personne de porter plainte auprès de l'organisme ou du ministère en question.

Si une plainte contient plusieurs objets, l'unité administrative responsable de l'examen est déterminée en fonction de l'objet prédominant. Cependant, lorsque l'un des objets porte sur une forme d'abus (physique, psychologique, sexuel), il doit toujours être considéré comme l'objet prédominant.

Plaintes relatives aux abus

C'est le Bureau des plaintes qui examine ce type de plainte, et il a l'obligation d'informer la Direction des services à la famille (DSF) concernée pour qu'ils agissent en concertation.

Plaintes urgentes

Puisqu'une plainte urgente exige une intervention rapide, le Bureau des plaintes doit faire la première intervention et tenter de régler la situation dans les **24 heures**. Si ce n'est pas fait dans ce délai, la plainte est transférée à la DSF concernée, qui doit la prendre en charge.

Autres plaintes

Toutes les autres plaintes sont examinées par la DSF responsable du service de garde concerné.

Lorsque l'objet d'une plainte nécessite une expertise que ne possède pas l'unité administrative responsable de son examen, celle-ci doit entrer en contact avec la direction de soutien qui possède cette expertise pour obtenir l'information ou les ressources nécessaires. Par exemple, si une direction des services à la famille doit examiner une plainte qui concerne les finances d'un service de garde, elle peut demander à la Direction générale des finances et des services à la gestion, de lui fournir le soutien nécessaire. La Direction des services à la famille demeure néanmoins responsable de la communication du résultat de l'examen au plaignant.

4.2.5. Acheminement de la plainte vers l'unité administrative déterminée

Dès que l'unité administrative responsable de l'examen de la plainte est déterminée, le Bureau des plaintes doit :

- transmettre le numéro de la plainte, par courrier électronique, au gestionnaire de l'unité désignée ou à son représentant dans un délai de **2 jours ouvrables** après la réception de la plainte;
- s'il y a lieu, transmettre à l'unité administrative responsable du traitement de la plainte une copie des documents⁵ reçus du plaignant. Ces documents, ainsi que toute

autre pièce de correspondance, sont remis au Bureau des plaintes au terme de l'examen, pour constituer le dossier « plainte ».

4.2.6. Contrôle de la qualité de la réception des plaintes

Le contrôle de la qualité de la réception des plaintes revient à la personne responsable du contrôle de la qualité du Bureau des plaintes. Il se fait par échantillonnage : 10 % des plaintes reçues doivent faire l'objet d'un contrôle de la qualité. La personne responsable doit vérifier :

- si le formulaire d'enregistrement de la plainte est dûment rempli;
- le résultat de l'analyse préliminaire;
- si la plainte a été acheminée à la bonne unité administrative;
- si les délais ont été respectés.

4.3. Examen de la plainte

4.3.1. Désignation d'une personne responsable de l'examen

Le gestionnaire (ou son représentant) de l'unité désignée pour l'examen doit prendre connaissance des renseignements fournis par le plaignant. Il doit évaluer la teneur de la plainte afin de désigner la personne la plus apte à assurer son règlement. Autant que possible, il doit choisir une personne capable de favoriser un règlement par conciliation.

Dès qu'il a pris sa décision, il doit :

- assigner la plainte à la personne désignée;
- inscrire dans le système informatisé de gestion des plaintes, dans un délai de **2 jours ouvrables** suivant la transmission de la plainte par le Bureau des plaintes, le nom de la personne désignée.

4.3.2. Envoi d'un accusé de réception au plaignant

Dans les **5 jours ouvrables** suivant la réception de la plainte au Bureau des plaintes, l'unité désignée pour l'examen de la plainte fait parvenir un accusé de réception au plaignant. L'accusé de réception doit indiquer :

⁵ Les documents originaux sont conservés au Bureau des plaintes.

- le nom et le numéro de téléphone de la personne responsable de l'examen de la plainte ;
- le délai maximal prévu pour l'examen de la plainte, soit **45 jours ouvrables** suivant la date de réception de la plainte au Bureau des plaintes.

L'accusé de réception est signé par le gestionnaire de l'unité administrative désignée.

4.3.3. Examen de la plainte

L'examen de la plainte implique la mise à jour de l'information et le choix de mesures à prendre pour assurer un règlement efficace de la plainte. À cette fin, la personne responsable de l'examen détermine le mode de traitement à suivre dans le respect de l'esprit de la procédure (gérer l'insatisfaction, informer et soutenir, favoriser la conciliation).

L'examen de la plainte diffère selon qu'il s'agisse d'une plainte déposée en premier recours ou en second recours.

4.3.3.1. Examen de premier recours

Il va de soi qu'une plainte déposée en premier recours n'a été traitée par aucun autre organisme auparavant. Une plainte est donc examinée en premier recours par le ministère de la Famille et de l'Enfance lorsque le plaignant choisit de s'adresser directement au Ministère plutôt qu'au service de garde. Cependant, lorsque la plainte concerne un service de garde en milieu familial, elle doit être adressée au titulaire de permis de garde concerné qui la traitera.

Pour l'examen d'une plainte en premier recours, de façon générale, il est recommandé de procéder ainsi :

- consulter l'historique des plaintes portant sur le même sujet ;
- élaborer une stratégie d'examen de la plainte⁶ ;
- établir une alliance de travail avec la personne qui a porté plainte et l'informer des démarches qui seront entreprises pour le règlement de la plainte ;
- dans les cas complexes, valider le plan d'examen auprès du gestionnaire ou de son représentant ;
- s'assurer de recueillir les versions de l'ensemble des parties impliquées dans le litige en question, avant de produire le résultat de l'examen de la plainte.

⁶ Si plusieurs plaintes concernent le même dossier ou le même sujet, celles-ci doivent être mises en relation afin d'établir une stratégie d'examen qui tienne compte de ce fait. Chaque plainte doit cependant être traitée de façon individuelle.

Le règlement de la plainte doit être évalué à l'aide de critères tels :

- le cadre législatif et réglementaire visant le respect des droits et obligations ;
- les éléments propres aux particularités des enfants et des parents ;
- les éléments propres aux règles habituelles qui régissent l'établissement concerné par la plainte.

4.3.3.2. Examen de second recours

Une plainte déposée en second recours a déjà été traitée par un service de garde, mais nécessite un deuxième traitement par une nouvelle instance. Une personne dépose une plainte en second recours lorsqu'elle n'a pas obtenu satisfaction dans ses premières démarches et qu'elle désire que sa plainte fasse l'objet d'un nouvel examen de la part du Ministère.

Puisque l'examen de second recours porte sur une plainte qui a déjà fait l'objet d'un traitement par un établissement, l'essentiel de cet examen consiste à faire la révision du premier traitement. À cette fin, l'examen en second recours nécessite la pleine collaboration du service de garde. Toutefois, s'il est impossible d'obtenir cette collaboration, la plainte est traitée comme s'il s'agissait d'une plainte de premier recours.

Dans un premier temps, le travail de révision consiste à examiner la manière avec laquelle le service de garde a traité la plainte. À cette fin, le responsable de l'examen doit :

- vérifier si le service de garde a adopté une procédure de traitement des plaintes ;
- s'assurer que cette procédure a été respectée et dans le cas contraire, faire ressortir les écarts observés et en faire part à l'établissement pour qu'il les justifie.

Dans un deuxième temps, il faut examiner la nature de l'insatisfaction du plaignant en relation avec le règlement proposé par le service de garde. À cette fin, le responsable de l'examen doit :

- prendre connaissance des arguments avancés par le plaignant pour justifier son insatisfaction ;
- prendre connaissance des arguments avancés par le service de garde pour soutenir le règlement proposé ;

- évaluer les arguments des deux parties et faire les interventions nécessaires auprès du plaignant et du service de garde afin de concilier les deux points de vue.

Le règlement de la plainte doit être évalué à l'aide de critères tels :

- le cadre législatif et réglementaire ayant trait au respect des droits et obligations ;
- les éléments propres aux particularités des enfants et des parents ;
- les éléments propres aux règles habituelles qui régissent l'établissement concerné par la plainte.

4.3.4. Rapport d'examen

Au terme de l'examen, deux résultats sont possibles :

- 1) un règlement sans mesure corrective,
- 2) un règlement avec mesure(s) corrective(s).

Si aucune mesure corrective n'est nécessaire le rapport d'examen en fait état et la plainte est considérée comme réglée.

Si des mesures correctives sont nécessaires⁷, le responsable de l'examen doit présenter au service de garde concerné ses observations et tenter de trouver une solution conjointement avec ce dernier, dans le respect de la politique et de la procédure, des orientations ministérielles et des normes administratives établies, des lois et des règlements en vigueur.

En résumé, la personne responsable de l'examen de la plainte élabore, en collaboration avec le service de garde, un plan de régularisation qui détermine :

- les mesures à prendre ;
- les responsables de leur application ;
- les délais à respecter pour régulariser la situation.

Lorsqu'un service de garde est en situation d'infraction au regard de la loi ou des règlements et qu'il refuse de collaborer au plan de régularisation (ou si le dossier révèle que la conciliation sera de toute évidence impossible), le ministère de la Famille et de l'Enfance doit recourir à la méthode coercitive pour exiger les correctifs qui s'imposent. En pareil cas, la personne responsable de l'examen envoie au service de

garde un avis d'irrégularité, qui indique les dispositions législatives ou réglementaires auxquelles le service de garde est contraint de se conformer.

Lorsque le résultat d'examen est connu, le responsable, après avoir élaboré un plan de régularisation (s'il y a lieu), doit, dans les cas complexes :

- déposer son rapport d'examen de la plainte;
- faire approuver et signer son rapport par le gestionnaire (ou par son représentant) qui lui a assigné la plainte.

Par ailleurs, les cas particuliers qui exigent l'intervention d'une autre instance (Service des incendies, CSST, DPJ, etc.) doivent être dirigée vers l'instance compétente. Il faut faire un suivi des mesures prises par celle-ci et le verser au dossier.

Irrégularités supplémentaires observées dans l'examen d'une plainte

Il est possible que des irrégularités supplémentaires soient observées dans un service de garde au cours d'une procédure d'examen d'une plainte. Lorsque c'est le cas, le responsable de l'examen en fait part au service de garde et intègre le règlement de ces irrégularités au rapport d'examen et au plan de régularisation.

Si les irrégularités observées sont importantes et nécessitent un suivi plus soutenu de la part de la Direction des services à la famille (DSF), le responsable de l'examen informe le service de garde de la gravité de la situation et de la nécessité de procéder à une inspection générale. Il fait les recommandations qui s'imposent dans son rapport d'examen et demande à la DSF d'effectuer les inspections appropriées.

4.4. Communication du résultat de l'examen de la plainte

C'est l'unité administrative responsable de l'examen qui, après la rédaction du rapport, communique le résultat de l'examen, au plus tard **45 jours ouvrables** après la réception de la plainte au Bureau des plaintes. Afin de s'assurer que cette échéance soit respectée, le Bureau des plaintes fait un rappel à l'unité responsable de l'examen **5 jours ouvrables** avant la fin du délai. Si la personne responsable de l'examen n'est pas en mesure d'en communiquer le résultat dans le délai prévu, elle doit en aviser son supérieur et convenir avec lui d'un délai raisonnable. Le Bureau des plaintes ainsi que le plaignant doivent également en être informés.

⁷ En ce qui concerne les services de garde, des mesures correctives peuvent être nécessaires soit pour améliorer la qualité des services offerts afin de les rendre conformes aux normes de qualité en vigueur, soit lorsque le service est en situation d'infraction par rapport à la loi ou aux règlements.

La personne qui a fait l'examen de la plainte doit d'abord communiquer le résultat de son examen verbalement au plaignant par téléphone ou lors d'une rencontre. Elle doit l'informer de la façon avec laquelle sa plainte a été traitée et des raisons qui justifient le résultat de l'examen.

Une communication écrite est envoyée au plaignant si ce dernier en fait la demande, s'il est impossible de le joindre au téléphone ou si le responsable de l'examen le juge nécessaire. Cette communication doit faire état :

- du résultat de l'examen et, s'il y a lieu, des correctifs à apporter ;
- du droit, pour le plaignant qui demeure insatisfait du résultat, de demander une révision au Bureau des plaintes.

4.5. Demande de révision

Le plaignant ou le titulaire de permis de garde insatisfait du résultat de l'examen d'une plainte peut demander une révision au Bureau des plaintes.

Une demande de révision doit se faire par écrit dans un délai de **30 jours ouvrables** après la communication du résultat de l'examen de la plainte et doit exposer les motifs qui justifient une telle demande.

Une fois reçue la demande de révision, le Bureau des plaintes évalue le bien-fondé de la demande. S'il y a lieu de procéder à un nouvel examen, la révision est faite par le Bureau des plaintes conjointement avec l'unité administrative concernée. La décision finale doit être communiquée au plaignant par le Bureau des plaintes dans les **30 jours ouvrables** suivant la réception de la demande. De plus, la décision finale doit indiquer au plaignant qui demeure insatisfait qu'il peut s'adresser au Protecteur du citoyen.

4.6. Suivi et règlement de la plainte

Le suivi des mesures de régularisation est assuré par la personne responsable de l'examen de la plainte.

Le dossier demeure actif jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'au moment où le suivi auprès du service de garde aura permis de démontrer que le plan de régularisation proposé a effectivement été réalisé.

Lorsqu'on ferme le dossier, un rapport d'examen et un rapport anonymisé doivent être produits. Le rapport d'examen doit être signé par le gestionnaire ou son représentant. Ce rapport doit faire état des mesures prises pour régulariser la situation. Dans le rapport anonymisé, les noms de toutes les personnes concernées doivent être masqués, afin de rendre impossible leur identification. Une copie de ce rapport est acheminée, par le Bureau des plaintes, au Centre de conservation et d'accessibilité des dossiers.

4.7. Contrôle de la qualité de l'examen des plaintes

Le contrôle de la qualité de l'examen des plaintes revient à la personne responsable du contrôle de la qualité au Bureau des plaintes. Il se fait par échantillonnage, à partir des rapports d'examen : 10 % des plaintes retenues pour examen dans chaque unité administrative doivent faire l'objet d'un contrôle de la qualité. Le but de cette opération est d'assurer l'amélioration continue des procédures d'examen et l'atteinte de meilleurs résultats dans le règlement des plaintes. La personne responsable du contrôle de la qualité doit valider :

- la qualité du règlement ;
- la qualité du contenu du dossier « plainte » ;
- le respect des délais.

Au besoin, des recommandations peuvent être adressées au gestionnaire de l'unité concernée afin d'améliorer la qualité du traitement des plaintes. En cas de désaccord entre le Bureau des plaintes et l'unité concernée, il faudra soumettre le dossier au supérieur immédiat, afin de trouver une solution satisfaisante, dans le meilleur intérêt des enfants et des parents.



5. TENUE DU DOSSIER « PLAINTÉ »

Un dossier « plainte » doit être ouvert lorsque l'unité administrative fait parvenir au Bureau des plaintes, au terme de l'examen, le dossier complet de la plainte, avec tous les documents pertinents.

5.1. Contenu

Tous les documents relatifs à l'examen et au règlement d'une plainte doivent être versés au dossier « plainte ». Le contenu de ce dossier doit refléter le plus fidèlement possible le processus de traitement de la plainte. On peut notamment y trouver :

- les données d'enregistrement de la plainte ;
- les documents remis par le plaignant concernant sa plainte ;
- l'accusé de réception ;
- la correspondance entre le plaignant ou toute autre personne ayant participé au traitement de la plainte [originaux des lettres reçues et copies des lettres transmises par le Ministère] ;
- les dépositions ou les comptes rendus de rencontres avec des personnes ayant participé à l'examen de la plainte ;
- le rapport d'examen de la plainte comprenant :
 - la stratégie d'examen de la plainte
 - la transcription des échanges verbaux entre toutes les personnes ayant participé à l'examen ou au règlement de la plainte (chronologie des événements – historique)
 - les résultats de l'examen ;
- la transmission écrite du résultat de l'examen (réponse au plaignant) ;
- tout autre document portant sur les démarches auxquelles le dossier a donné lieu ;
- le rapport anonymisé du dossier.

5.2. Confidentialité

Le dossier « plainte » d'une personne est confidentiel. Il porte un numéro séquentiel attribué par le Bureau des plaintes, en vue de protéger l'identité de cette personne. Seul un membre du personnel du Ministère autorisé à cette fin peut avoir accès aux renseignements que contient ce dossier, lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

5.3. Conservation

La conservation de tous les dossiers « plainte » est centralisée au Bureau des plaintes qui est aussi responsable de la gestion des prêts de ces dossiers.

Chaque dossier « plainte » est conservé au Bureau des plaintes, conformément aux règles inscrites au calendrier de conservation des documents.

A

B

C

Catégories d'objets de plaintes





CATÉGORIES D'OBJETS DE PLAINTES

La présente liste énumère les différentes catégories d'objets sous lesquels doivent être enregistrées et codifiées les plaintes reçues au Bureau des plaintes. Ces catégories ont été établies dans le but de constituer une base de données devant servir à produire des relevés statistiques. Ces relevés serviront à leur tour à appuyer les recommandations du Bureau des plaintes dans les rapports qu'il doit soumettre au sous-ministre. Ces statistiques vont donc servir à faire ressortir et à mesurer les grandes insatisfactions de la clientèle à l'égard des services offerts et permettront ainsi de connaître les pratiques à modifier. En conséquence, elles sont à la base de la mise en place d'un processus de régulation et de rétroaction des services, qui vise à corriger les problèmes dans une perspective d'amélioration continue des services de garde éducatifs.

1. Accessibilité et continuité des services

- 1.1. Liste d'attente
- 1.2. Refus d'accès à une place
- 1.3. Expulsion d'un enfant du service de garde

2. Fonctionnement administratif

- 2.1. Permis
- 2.2. Sans permis
- 2.3. Fiche d'inscription et fiche d'assiduité
- 2.4. Conseil d'administration
- 2.5. Comité de parents
- 2.6. Programme de places à contribution réduite (PCR)
- 2.7. Aspects financiers
- 2.8. Mandats du centre de la petite enfance
- 2.9. Programme d'activités
- 2.10. Régie interne

3. Personne en relation avec un service de garde

- 3.1. Gestionnaire
- 3.2. Éducateur
- 3.3. Autre membre du personnel d'un service de garde
- 3.4. Responsable d'un service de garde en milieu familial
- 3.5. Autre personne reliée au service de garde en milieu familial

4. Santé et sécurité des enfants

- 4.1. Ratios
- 4.2. Accident ou maladie
- 4.3. Alimentation
- 4.4. Médicaments
- 4.5. Produits d'entretien et produits toxiques
- 4.6. Équipement, matériel et jeux
- 4.7. Locaux
- 4.8. Hygiène
- 4.9. Appareils de jeu et cour extérieure

