



# Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde régis



# TABLE DES MATIÈRES

1. Dispositions générales	3
1.1 Objectif	3
1.2 Champ d'application	3
1.3 Définition d'une plainte	3
2. Dispositions particulières	3
2.1 Plainte adressée en premier recours à un prestataire de services de garde ou un BC	3
2.2 Plainte relevant d'une autre instance	4
2.3 Dévoilement de l'identité de la personne qui porte plainte	4
2.4 Plainte faisant l'objet d'un recours devant les tribunaux	4
2.5 Abandon d'une plainte	4
2.6 Responsabilisation des prestataires de services de garde	4
3. Le traitement d'une plainte relative à un service de garde	4
3.1 Formulation de la plainte	4
3.2 Réception de la plainte	5
3.3 Examen de la plainte	7
3.4 Communication des résultats de l'examen de la plainte	9
3.5 Suivi et fermeture de la plainte	9
3.6 Demande de révision	9
4. Tenue du dossier de la plainte	10
4.1 Contenu	10
4.2 Confidentialité	10
Catégories de plaintes	11

# **1. Dispositions générales**

## **1.1. Objectif**

La présente procédure a pour objectif de préciser les modalités et les étapes de la mise en application de la politique ministérielle de traitement des plaintes touchant les services de garde régis.

## **1.2. Champ d'application**

Cette procédure s'adresse aux citoyens, au personnel du ministère de la Famille (Ministère) et à l'ensemble des prestataires de services de garde régis, soit les centres de la petite enfance (CPE), les garderies subventionnées et les garderies non subventionnées, ainsi qu'aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC).

Elle s'inscrit dans une approche qui privilégie la responsabilisation des parties et le respect de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (Loi), de sa réglementation et des normes administratives en vigueur.

La procédure précise les recours des citoyens si les services de garde n'ont pas été offerts de façon satisfaisante au regard de la Loi, des règlements ou autres normes édictées.

## **1.3. Définition d'une plainte**

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard d'un prestataire de services de garde ou d'un BC, adressée au Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité (BPAQ) du Ministère par une personne ou son représentant et dont l'objet est lié à la Loi, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur.

La plainte met généralement 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 :

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

# **2. Dispositions particulières**

## **2.1. Plainte adressée en premier recours à un prestataire de services de garde ou à un BC**

Une plainte qui est adressée en premier recours à un prestataire de services de garde ou à un BC ne peut être traitée simultanément par le Ministère.

## **2.2. Plainte relevant d'une autre instance**

Une plainte qui ne relève pas du champ d'application de la Loi ou de ses règlements ne peut être retenue pour traitement. Le BPAQ enregistre néanmoins les renseignements et dirige le plaignant vers le ministère, l'organisme ou l'établissement ayant les compétences pour traiter l'insatisfaction exprimée.

## **2.3. Dévoilement de l'identité de la personne qui porte plainte**

Toute plainte est traitée dans le respect de la confidentialité de l'identité du plaignant. Cependant, s'il s'avère impossible de traiter la plainte sans que, en raison de la nature de l'information transmise, le plaignant soit identifié, ce dernier en est informé. Le plaignant peut choisir de rester anonyme.

## **2.4. Plainte 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 directeur du BPAQ ou à son représentant afin qu'il détermine le traitement approprié devant y être apporté.

## **2.5. Abandon d'une plainte**

Si, en cours de traitement, un plaignant désire retirer la plainte qu'il a déposée, ces renseignements sont notés. Dans certains cas, le dossier est fermé. Cependant, le Ministère se réserve le droit de poursuivre le traitement de la plainte, si les faits portés à son attention mettent en cause la santé, la sécurité des enfants ou impliquent l'intégrité de la mission du Ministère.

## **2.6. Responsabilisation des prestataires de services de garde**

Les prestataires de services de garde sont les premiers responsables de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents. Dans le but de responsabiliser ces derniers ainsi que les plaignants, le Ministère favorise une première démarche du plaignant auprès du prestataire de services de garde. Lorsque la plainte vise une personne responsable d'un service de garde en milieu familial reconnue par un BC (RSG) et qu'une démarche auprès de la RSG ne peut être effectuée, la plainte peut être déposée auprès du BC.

# **3. Le traitement d'une plainte relative à un service de garde**

## **3.1. Formulation de la plainte**

Tout membre du personnel du Ministère informé qu'une personne est insatisfaite des services reçus d'un prestataire de services de garde ou d'un BC doit :

- informer cette personne de son droit de formuler une plainte auprès du Ministère et l'assister dans la marche à suivre;
- communiquer à cette personne les coordonnées du BPAQ, qui pourra l'assister dans la formulation de sa plainte;
- si la situation est urgente, transférer directement l'information au responsable de la réception des plaintes au BPAQ.

## **3.2 Réception de la plainte**

Le BPAQ reçoit toute plainte formulée en personne, par téléphone, par courrier, par courriel ou par l'entremise du formulaire accessible dans le site Internet du Ministère.

### **3.2.1. Assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte**

Le responsable de la réception de la plainte :

- écoute et note les renseignements transmis par le plaignant;
- transmet au plaignant l'information relative à la Loi, à la réglementation et aux normes administratives en vigueur;
- encourage le plaignant à s'adresser directement au prestataire de services de garde ou au BC concerné pour le dépôt de sa plainte, s'il ne l'a pas déjà fait;
- informe le plaignant quant à la procédure de traitement des plaintes en vigueur au Ministère.

Le responsable de la réception des plaintes donne l'occasion au plaignant de s'exprimer. Il écoute ce dernier décrire son insatisfaction et le soutient dans la formulation de sa plainte. Afin de compléter le dossier, tous les renseignements pouvant contribuer à une meilleure compréhension de la problématique sont relevés.

Le plaignant reçoit l'information relative à la Loi, aux règlements et aux normes administratives en vigueur, afin de bien évaluer la pertinence de sa démarche.

Dans le but de responsabiliser les parties en cause et de préserver le lien de confiance, le responsable de la réception des plaintes encourage le plaignant à déposer sa plainte auprès du prestataire de services de garde ou auprès du BC. Cependant, si le plaignant préfère ne pas transmettre sa plainte à ces derniers ou si, l'ayant fait, il demeure insatisfait du traitement apporté, le responsable de la réception des plaintes doit respecter ce choix et enregistrer une plainte.

Le responsable de la réception des plaintes informe le plaignant : de la procédure de traitement des plaintes en vigueur au Ministère, notamment en ce qui concerne le partage des responsabilités entre le BPAQ et la direction qui procède à l'examen de la plainte; de l'acheminement de l'accusé de réception; des délais de traitement; et de la communication des résultats du traitement de sa plainte. Il l'avise également que toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle afin que le plaignant n'ait aucune hésitation à s'identifier. Si, malgré cette précision, celui-ci préfère conserver l'anonymat, il est informé qu'aucun résultat ne lui sera communiqué concernant le traitement effectué et que, étant donné la nature de la plainte, il est possible qu'il soit identifié.

### **3.2.2. Analyse préliminaire**

#### **a) Recevabilité de la plainte**

La plainte ne sera pas retenue pour traitement pour, notamment, l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- ❑ l'objet de la plainte ne concerne pas l'application de la Loi, de ses règlements ou d'une norme administrative en vigueur : le plaignant est alors dirigé vers l'organisme ou le ministère compétent;
- ❑ le plaignant accepte de déposer sa plainte auprès du prestataire de services de garde ou auprès du BC concerné par la plainte;
- ❑ le service de garde ou le BC n'est pas identifié;
- ❑ le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte ne permet plus d'examiner les faits;
- ❑ les éléments de la plainte sont farfelus, vexatoires ou formulés de mauvaise foi;
- ❑ la personne plaignante refuse que son identité soit divulguée et les faits portés à l'attention du BPAQ empêchent de traiter la plainte en préservant son anonymat.

Si une plainte n'est pas retenue pour traitement, le responsable de la réception de la plainte doit en aviser le plaignant et lui faire connaître les raisons de cette décision.

L'information relative à toute plainte non retenue est enregistrée et le dossier est immédiatement fermé.

#### **b) Délai et mode de traitement**

Lorsque la plainte est retenue, le responsable de la réception de la plainte établit le délai et le mode de traitement de la plainte ainsi que le recours.

De façon générale, la plainte est traitée dans un délai de **45 jours ouvrables** suivant son enregistrement au BPAQ. Cependant, une plainte doit être traitée de façon **urgente** lorsque la situation communiquée risque de compromettre de façon imminente la santé ou la sécurité des enfants reçus dans le service de garde concerné. L'intervention doit alors être effectuée immédiatement ou dans les **24 heures** suivant la réception de la plainte.

Le responsable de la réception des plaintes peut également déterminer qu'une plainte doit être traitée de façon **prioritaire** lorsque la situation exige une première intervention plus rapide que le délai de 45 jours ouvrables prévu à la procédure. Une première intervention doit alors être effectuée dans les **10 jours ouvrables**. Une situation prioritaire exige une attention particulière. Indépendamment de l'objet de la plainte, plusieurs facteurs peuvent contribuer à déterminer une situation prioritaire : santé et sécurité, vulnérabilité du plaignant, situation humanitaire.

Nonobstant l'intervention rapide du Ministère, la finalisation d'un dossier urgent ou prioritaire peut survenir au-delà du délai de la première intervention.

Dans la majorité des cas, toutes les communications avec le plaignant sont sous la responsabilité du BPAQ. Cependant, dans certains cas jugés plus graves se rapportant à la santé ou à la sécurité des enfants, à des sanctions imminentes, faisant état de la vulnérabilité du plaignant ou à des situations d'injustice ou humanitaires, le traitement de la plainte est **personnalisé**. Dans ces cas, la personne procédant au traitement de la plainte peut communiquer directement avec le plaignant pour l'informer verbalement des résultats du traitement.

Lorsque la plainte fait l'objet d'une enquête, le délai de traitement de 45 jours ne peut être respecté. Le plaignant est alors avisé de la situation.

### **c) Recours**

Le responsable de la réception de la plainte déterminera s'il s'agit d'une plainte de premier ou de second recours. Une plainte est adressée en premier recours lorsqu'elle n'a pas été traitée par le prestataire de services de garde ou par le BC. La plainte sera considérée être adressée en second recours lorsqu'au terme du traitement de la plainte effectué par le prestataire de services de garde ou le BC, le plaignant est toujours insatisfait et il désire que sa plainte fasse l'objet d'un nouvel examen par le Ministère.

#### **3.2.3. Enregistrement de la plainte**

Les renseignements suivants sont inscrits au dossier de la plainte :

- coordonnées du plaignant ou de son représentant;
- coordonnées du service de garde mis en cause;
- type de service de garde;
- date et heure de la réception de la plainte;
- délai de traitement de la plainte;
- objet de la plainte et description des faits;
- attentes du plaignant.

#### **3.2.4. Acheminement de la plainte à la direction responsable de l'examen de la plainte**

Le BPAQ informe la direction concernée de l'enregistrement de la plainte et précise si le traitement de la plainte est urgent, prioritaire ou personnalisé.

#### **3.2.5. Envoi de l'accusé de réception de la plainte**

Lorsque la plainte est retenue pour traitement, dans les **cinq jours ouvrables** suivant la réception, le BPAQ en accuse réception. Celui-ci indique aussi au plaignant que les résultats de l'examen de la plainte lui seront communiqués dans un délai maximal de 45 jours ouvrables, ou dans un délai de 10 jours ouvrables dans le cas où le traitement de la plainte est prioritaire. Le plaignant est informé du dépassement de ce délai, notamment dans le cas des plaintes faisant l'objet d'une enquête.

### **3.3. Examen de la plainte**

#### **3.3.1. Étapes d'examen de la plainte**

Dans le cadre de l'examen d'une plainte, la personne à qui est confié l'examen de la plainte doit, selon le cas :

- consulter l'historique des plaintes déposées à l'égard du prestataire de services de garde ou du BC;
- élaborer une stratégie d'examen de la plainte;
- dans le cas d'une plainte dont le traitement est personnalisé, communiquer avec le plaignant et l'informer des démarches qui seront prises pour le règlement de la plainte;
- communiquer avec le prestataire de services de garde ou le BC pour documenter la situation;



- ❑ se rendre au service de garde pour procéder à une inspection ou à une enquête.
- ❑ déterminer s'il y a un manquement à la Loi ou à ses règlements et en informer le prestataire de services ou le BC;
- ❑ déterminer si des mesures correctives doivent être apportées pour régler la plainte;
- ❑ déterminer si des mesures administratives, des pénalités ou des dispositions pénales doivent être imposées.

### 3.3.2. Résultats de l'examen

Au terme de l'examen d'une plainte, deux résultats sont généralement possibles :

- 1) les éléments portés à l'attention de la personne ayant procédé à l'examen de la plainte n'ont pas été constatés ou démontrés, n'existent pas ou ont été corrigés par le prestataire des services de garde ou le BC avant l'examen : la plainte est généralement **réglée sans mesure corrective**.
  - ❑ Le prestataire de services de garde ou le BC, ainsi que le plaignant en sont informés;
  - ❑ Le rapport d'examen<sup>1</sup> de la plainte est complété;
  - ❑ Le dossier est fermé.
  
- 2) les éléments portés à l'attention de la personne ayant procédé à l'examen de la plainte ont été constatés ou démontrés : la plainte sera **réglée avec mesures correctives**.
  - ❑ Le prestataire de services de garde ou le BC, ainsi que le plaignant en sont informés;
  - ❑ Le rapport d'examen de la plainte est complété;
  - ❑ Un avis de non-conformité (ANC) est transmis au prestataire de services de garde ou au BC.

En vertu de la Loi, le ministre peut produire un ANC enjoignant d'apporter un correctif à toute personne qui ne se conforme pas à la Loi. Cet avis indique les mesures à prendre pour remédier à la situation et fixe un délai pour y donner suite. Le ministre peut suspendre, révoquer ou refuser de renouveler un permis lorsque le titulaire de permis refuse ou néglige de se conformer à un ANC. De plus, le ministre peut annuler ou diminuer la subvention consentie ou suspendre, en tout ou en partie, son versement. Il peut établir un plan de redressement. Il peut aussi transmettre le dossier au Directeur des poursuites criminelles et pénales.

En réponse à l'ANC reçu, le titulaire de permis ou le BC prend les mesures pour corriger la situation dans le délai exigé. La régularisation de la situation est effectuée par une inspection de suivi ou par la réception de pièces justificatives attestant que les correctifs ont été ou seront apportés.

---

<sup>1</sup> Dans le cas des plaintes traitées dans le cadre d'une enquête, les renseignements et les éléments d'analyse sont consignés dans d'autres documents.

### 3.4. Communication des résultats de l'examen de la plainte

Lorsque la personne ayant procédé à l'examen de la plainte en a terminé le traitement, elle informe le BPAQ de ses conclusions afin que celui-ci transmette un avis écrit au plaignant. Cet avis est acheminé au plus tard **45 jours ouvrables** suivant la réception de la plainte. Il précise notamment au plaignant qu'il peut communiquer avec le BPAQ s'il désire de plus amples renseignements concernant l'examen de sa plainte.

Lorsque le traitement de la plainte est personnalisé, le BPAQ communique verbalement avec le plaignant pour l'informer des résultats de l'examen de la plainte.

En tout temps, l'avis des résultats fait état du droit, pour le plaignant qui demeure insatisfait, de demander une révision du traitement de la plainte au directeur du BPAQ.

### 3.5. Suivi et fermeture de la plainte

Les manquements constatés doivent faire l'objet d'un suivi, et la personne ayant procédé à l'examen de la plainte effectue des démarches afin de vérifier la mise en œuvre des mesures correctives. Le rapport d'examen de la plainte, faisant état de l'ensemble des interventions effectuées, est mis à jour à l'issue de chaque intervention. En tout temps, le BPAQ peut se référer à ce rapport pour connaître l'évolution du dossier.

Le dossier de la plainte demeure ouvert jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'à ce que les correctifs demandés soient apportés. La plainte est alors fermée.

### 3.6. Demande de révision

Le plaignant insatisfait du traitement de la plainte peut demander une révision de son dossier auprès du directeur du BPAQ.

Une demande de révision doit se faire par écrit dans un délai de **30 jours ouvrables** suivant la communication des résultats de l'examen de la plainte et elle doit exposer les motifs qui la justifient. Cette procédure est inscrite dans la lettre de résultats transmise à la personne plaignante.

Dans les **10 jours ouvrables** suivant la réception de la demande de révision, le directeur du BPAQ doit statuer sur la recevabilité de la demande. Il communique par écrit sa décision de réviser ou non le résultat de l'examen de la plainte. Pour être recevable, la demande de révision doit respecter les critères suivants :

- ❑ la date de réception de la demande de révision est de 30 jours ouvrables ou moins suivant la communication des résultats de l'examen de la plainte;
- ❑ le motif de la demande de révision concorde avec le ou les objets de la plainte;
- ❑ la demande de révision est motivée;
- ❑ les motifs de la demande de révision ne sont pas ridicules, futiles ou vexatoires;
- ❑ la demande de révision porte sur des éléments relevant de la compétence du Ministère.

Lorsque la recevabilité de la demande de révision est établie, le directeur du BPAQ en évalue le bien-fondé en fonction des critères suivants :

- le respect des procédures établies au Ministère;
- le respect de la Loi, des règlements et des normes administratives en vigueur;
- le règlement judiciaire de la plainte, considérant les éléments propres au plaignant et au prestataire de services de garde éducatifs ou au BC de la garde en milieu familial.

Dans les **30 jours ouvrables** suivant la confirmation de la recevabilité de la demande, le directeur du BPAQ communique au requérant les conclusions finales de la révision du traitement de la plainte. Cette décision doit indiquer, au plaignant qui demeurerait toujours insatisfait, qu'il peut s'adresser au Protecteur du citoyen.

## **4. Tenue du dossier de la plainte**

Lors de l'enregistrement d'une plainte, un dossier informatique est ouvert au BPAQ et un numéro séquentiel est attribué.

### **4.1. Contenu**

Les documents recueillis et produits dans le cadre de l'examen d'une plainte sont versés au dossier informatisé de la plainte, sauf pour les plaintes qui font l'objet d'une enquête.

On peut notamment trouver au dossier :

- les documents remis par le plaignant et par le service de garde ou le BC;
- la correspondance entre le plaignant et toute personne ayant participé à l'examen de la plainte (accusé de réception, avis des résultats au plaignant, etc.);
- la correspondance entre le service de garde ou le BC et toute personne ayant participé à l'examen de la plainte;
- les documents recueillis par la personne ayant procédé à l'examen de la plainte;
- le rapport d'inspection;
- l'avis de non-conformité;
- tout autre document produit dans le cadre de l'examen de la plainte.

### **4.2. Confidentialité**

Le dossier de la plainte est confidentiel. 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. Nonobstant ce qui précède, en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, tout document détenu par le Ministère doit être produit lorsqu'une demande lui est adressée en ce sens.

## **Catégories de plaintes**

- 1. Accessibilité et continuité des services**
  - Liste d'attente
  - Refus d'accès à une place
  - Expulsion d'un enfant du service de garde
  
- 2. Fonctionnement administratif**
  - Permis
  - Fiche d'inscription et fiche d'assiduité
  - Conseil d'administration
  - Comité de parents
  - Programme de places à contribution réduite (PCR)
  - Aspects financiers
  - Mandats du centre de la petite enfance
  - Programme d'activités
  - Régie interne
  - Conservation et remise de documents ou de médicaments
  - Entrave
  
- 3. Personne en relation avec un service de garde ou un BC**
  - Administrateur, actionnaire, gestionnaire
  - Éducateur
  - Autre personne en relation avec un service de garde en installation ou un BC
  - Responsable d'un service de garde en milieu familial
  - Autre personne en relation avec un service de garde en milieu familial
  
- 4. Santé et sécurité des enfants**
  - Ratios
  - Accident ou maladie
  - Alimentation
  - Médicaments
  - Produits d'entretien et produits toxiques
  - Équipement, mobilier, appareils de jeu intérieur et matériel éducatif
  - Aménagement des locaux
  - Hygiène
  - Appareils de jeu extérieur et cour
  
- 5. Légalité des services de garde sans permis ou reconnaissance**

