

EXEMPLE DE CONTENU D'UNE PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. Principes directeurs du traitement des plaintes

La personne titulaire d'un permis ou ses représentants doivent accueillir et traiter toute plainte recevable concernant leur service de garde, quelle que soit la personne qui la dépose.

Une plainte est une occasion d'améliorer la qualité des services.

Toute personne, anonyme ou connue, peut porter plainte à la personne titulaire d'un permis pour dénoncer un fait ou une situation qui a cours dans le service de garde, qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE) (chapitre S-4.1.1), au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au Règlement sur la contribution réduite, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

2. Personne désignée pour recevoir les plaintes

La personne titulaire du permis assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant les heures d'ouverture de son établissement. Pour ce faire, elle désigne une personne pour recevoir et traiter les plaintes, de même qu'une autre à titre de remplaçante au cas où la personne désignée s'absenterait pour plus de 24 heures (préciser quelles sont ces personnes, p. ex. la directrice).

Si la plainte concerne le personnel de direction, la ou le titulaire du permis devrait préciser qui est la personne désignée pour recevoir et traiter la plainte (p. ex. la présidente du C. A. ou la propriétaire de la garderie).

La procédure devrait être diffusée et facilement disponible afin que toute personne qui souhaite porter plainte la connaisse et sache à qui s'adresser en cas de besoin.

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier.

3. Traitement des plaintes

La personne désignée permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, obtient les renseignements nécessaires, détermine si la plainte est recevable, dirige le plaignant vers l'interlocuteur approprié, personne ou organisme, s'il y a lieu, traite la plainte avec diligence, et expose le résultat des constats au plaignant. Elle assure également le suivi jusqu'à la régularisation si cela concerne un manquement à la Loi et aux règlements, procède à la révision du dossier, s'il y a lieu et ferme le dossier.

Le traitement du dossier est confidentiel afin de préserver l'identité de la personne plaignante ainsi que la réputation de la personne visée par la plainte.

3.1 Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Cette personne n'est pas tenue de décliner son identité. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à le faire, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec elle pour clarifier certains renseignements au cours du traitement de la plainte, et pour lui communiquer le résultat des constats. La personne titulaire du permis devrait indiquer les délais de traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne désignée ouvre un dossier.

De plus, lorsque la plainte est formulée par écrit, la personne désignée expédie à la personne plaignante un accusé de réception si celle-ci a fourni ses nom et adresse.

Si le plaignant, pour diverses raisons ne désire pas s'adresser au titulaire de permis, il peut aussi s'adresser en premier recours au ministère de la Famille (Ministère) pour toute plainte concernant la LSGEE ou ses règlements, ou toute plainte concernant la santé et la sécurité des enfants.

3.2 Recevabilité de la plainte

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la personne désignée doit d'abord en déterminer la nature pour juger si elle est recevable, puis définir la stratégie à suivre pour son traitement.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la personne désignée ne doit pas traiter la plainte elle-même; elle doit immédiatement la signaler au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) conformément à l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuel, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte. Si le DPJ n'effectue pas de vérifications complémentaires à la suite du signalement, la personne titulaire du permis peut alors traiter le dossier comme une plainte.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du service de garde, le plaignant est adressé à l'organisme qui a compétence sur la question, selon le cas.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde ou un membre du personnel de celui-ci, la personne désignée traite la plainte en recueillant des éléments ou des faits concrets permettant d'établir une conclusion. Une plainte peut être fondée pour le plaignant mais non démontrée ou démontrable par la personne titulaire du permis. Dans ce cas, la plainte aura servi d'outil de sensibilisation ou de prévention.

La personne désignée par la ou le titulaire du permis avise le plaignant du résultat général de ses constats et de la possibilité qui lui est offerte de demander une révision de son dossier de plainte au conseil d'administration ou au propriétaire de la garderie et au comité de parents. À la suite du résultat du traitement de la demande de révision, il est possible que le plaignant réfère en deuxième recours au Ministère s'il est insatisfait du traitement apporté par la ou le titulaire du permis à une plainte concernant la LSGEE ou à ses règlements, ou à une plainte concernant la santé et la sécurité des enfants.

4. Suivi et régularisation

La personne titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui a été constatée au moment du traitement de la plainte a été corrigée si elle est à l'encontre de la LSGEE et ses règlements ou si elle concerne la santé et la sécurité des enfants. Si l'allégation du plaignant n'a pu être démontrée, une attention particulière devra être portée pour qu'elle ne se reproduise pas.

5. Rapport du traitement des plaintes

La personne désignée informe périodiquement la ou le titulaire du permis à propos des plaintes reçues, de leur nature, de leur traitement, des constats établis de même que du résultat et du suivi en découlant.

6. Conservation des dossiers

Tous les dossiers relatifs à des plaintes constitués par le service de garde ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ces plaintes sont confidentiels et conservés sous clé à l'établissement du service de garde. Seules la personne désignée, la personne habilitée à agir en son absence ou la personne propriétaire de la garderie ont accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la Loi.