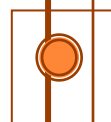
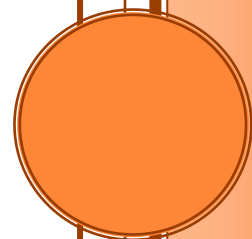


Politique de traitement des plaintes



Alliance du Bureau
Coordonnateur de la Garde
en Milieu Familial de Beauport

Adopté au conseil d'administration le 24 avril 2017



Politique de traitement des plaintes

PRÉAMBULE

L'objectif de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* 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, ci-après «BC» a un rôle de premier plan à jouer et, force est de constater que le traitement des plaintes est un outil efficace de contrôle de la qualité des services. Plus particulièrement, il doit traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues, ci-après «RSG». Pour ce faire, le BC s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes.

Cette procédure se veut équitable, transparente, objective et publicisée.

OBJECTIF DE LA POLITIQUE

La présente politique de traitement des plaintes;

- Vise à établir une démarche uniforme, objective, impartiale, transparente;
- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes par le BC;
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services;
- Vise à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui fréquentent le service;
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur;
- Définit la notion de plainte et établit un mécanisme de traitement des plaintes accessible et efficace.

CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse aux parents (présents et futurs), aux membres du personnel du BC, aux membres du conseil d'administration, aux RSG ainsi qu'à toute autre personne faisant affaire avec ou pour le BC.

Peuvent porter plainte; le parent utilisateur, ancien parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, RSG, etc... En fait, tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de services offerts par le BC ou la santé et sécurité des enfants.

DÉFINITION

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'une RSG ou d'un BC et dont l'objet est lié à la Loi, à la réglementation, à une norme administrative ou une pratique en vigueur. Une plainte doit être formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du BC.

Ainsi, une plainte peut donc notamment se rapporter à l'un ou l'autre des aspects suivants;

- La santé, la sécurité et le bien-être des enfants
- Le fonctionnement administratif du BC
- Un membre du personnel du BC

Avant de déposer une plainte à l'égard d'un service de garde en milieu familial, ces derniers sont les premiers responsables de la qualité des services offerts. Une première démarche auprès d'eux peut permettre de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte et de préserver le lien de confiance.

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 ;

- Dans ce cas, la situation est immédiatement signalée à la **Direction de la protection de la jeunesse** et le BC invite le plaignant à déposer sa plainte directement à celle-ci dans les heures qui suivent.
- Lorsqu'une plainte est déposée à la Direction de la protection de la jeunesse, 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).

Il est à noter que si le plaignant ne veut pas porter plainte à la Direction de la protection de la jeunesse, le BC sera dans l'obligation de porter plainte auprès de celle-ci, en lieu et place du plaignant, le tout conformément à son obligation légale, soit celle qu'a tout adulte de dénoncer des abus faits aux enfants.

PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du BC et du personnel ainsi que des droits du plaignant et des personnes visées par la plainte;
- Toute plainte est traitée avec diligence. Le BC favorise une approche de résolution rapide et efficace des plaintes, dans le but de maintenir un climat de travail sain.
- Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement, autant que faire se peut, par toutes les parties visées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives.
- Le plaignant, la personne faisant l'objet d'une plainte, ainsi que toute autre personne visée sont traités avec impartialité.
- 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).
- Le BC s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membres du personnel, RSG, membres du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du BC adoptée par le conseil d'administration.
- La direction du 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.

Procédure de traitement des plaintes

La directrice adjointe (ci-après la « **Responsable** ») est la personne responsable du traitement des plaintes concernant le BC.

En tout temps, la Responsable peut déléguer le suivi de la procédure de traitement des plaintes à une personne qu'elle aura désignée (ci-après la « Personne désignée »).

La procédure de traitement des plaintes ne se substitue en aucun temps aux recours prévus par la Loi. De même, malgré l'exercice d'un recours légal, avant, pendant ou après le dépôt d'une plainte en vertu de la présente politique, la Responsable peut décider de procéder à une enquête.

Dans l'éventualité où la Responsable, ou selon le cas, la Personne désignée, est visée ou impliquée d'une quelconque manière par la plainte, celle-ci doit être formulée au président ou à la présidente du Conseil d'administration.

PROCÉDURE

- 1 La plainte doit être consignée par écrit et doit être signée, par la Responsable, la Personne désignée ou par le plaignant. Elle doit comporter une description détaillée des faits reprochés et doit désigner la ou les personnes identifiées comme responsables desdits faits ainsi que tous les témoins.
- 2 La plainte doit être acheminée à la Responsable ou à la Personne désignée dans un délai raisonnable suivant le ou les événements reprochés.
- 3 Malgré l'absence de plainte écrite, la Responsable ou la Personne désignée peut, en tout temps, décider d'entreprendre la procédure de traitement et d'enquête si elle a des motifs raisonnables de croire qu'une situation le justifiant existe.
- 4 Le traitement d'une plainte s'effectue dans un délai raisonnable afin d'intervenir rapidement et de ne pas laisser le climat de travail se détériorer.
- 5 La Responsable ou la Personne désignée vérifie le bien-fondé par le biais d'une enquête appropriée aux circonstances. Elle rencontre les parties visées par la plainte ainsi que les témoins potentiels si nécessaire, le tout de manière à situer la gravité et l'ampleur des actes reprochés.
- 6 Les rencontres se déroulent en privé. Il est toutefois possible d'être accompagné lors d'une telle rencontre. Un tel accompagnateur doit toutefois limiter ses interventions et agir à titre d'observateur. Enfin, chacun doit rédiger sa déclaration et la signer.

- 7 Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées seront traités confidentiellement, autant que faire se peut, par toutes les parties visées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures.
- 8 La Responsable ou la Personne désignée devra, dans les plus brefs délais, après la fin de l'enquête, aviser le plaignant et, le cas échéant, la personne visée, à savoir si la plainte est fondée ou non.
- 9 Si la plainte est fondée, la Responsable ou la Personne désignée devra recommander à la directrice générale ou, selon le cas, le conseil d'administration, les mesures (administratives ou disciplinaires) jugées appropriées qui varieront selon la gravité, la récurrence des gestes commis et le dossier de la personne qui a fait l'objet de la plainte.
- 10 La directrice générale ou, selon le cas, le conseil d'administration décide des mesures à prendre pour donner suite à une plainte fondée.
- 11 Aucune plainte ne doit reposer sur de fausses allégations en raison des torts qui pourraient être causés aux personnes visées. Aussi, toute plainte malicieuse ou faite de mauvaise foi pourra également faire l'objet de mesures à l'encontre de son auteur.

LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

Le conseil d'administration

- Approuve la présente politique et veille à son application;
- Traite toute plainte mettant en cause la directrice générale;
- Décide des mesures à prendre lorsqu'une plainte visant la directrice générale est fondée;
- Effectue le contrôle périodique de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure adoptée;
- Examine les demandes de révision du processus.

La directrice générale si ce n'est pas la Responsable du traitement

- Assure la diffusion de la présente politique;
- Transmet les rapports périodiques appropriés au conseil d'administration;
- Supervise 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 les recommandations de la Personne désignée et décide des mesures à prendre;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes, ou collabore avec le conseil d'administration.

La Responsable du traitement des plaintes ou la Personne désignée

- Coordonne l'application de la politique et sa procédure;
- Reçoit toute plainte écrite et l'inscrit au registre des plaintes;
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte;
- Examine la nature de la plainte et établit qui est le mieux habilité pour en assurer le traitement;
- Examine, traite et assure un suivi du traitement de la plainte;
- Est autorisée à signer les différents avis et correspondance concernant le traitement de la plainte;
- Réunit périodiquement les collaborateurs et établit les priorités d'amélioration de la qualité du traitement des plaintes;
- Prépare le rapport d'enquête, émet ses commentaires et recommandations à la directrice générale;
- Collabore à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes;
- Diffuse la présente politique auprès des parents, du conseil d'administration et des membres du personnel.

Le personnel du BC

- Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services;
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique;
- Collabore à l'application de la politique selon les exigences de la Responsable ou de la Personne désignée;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

La RSG

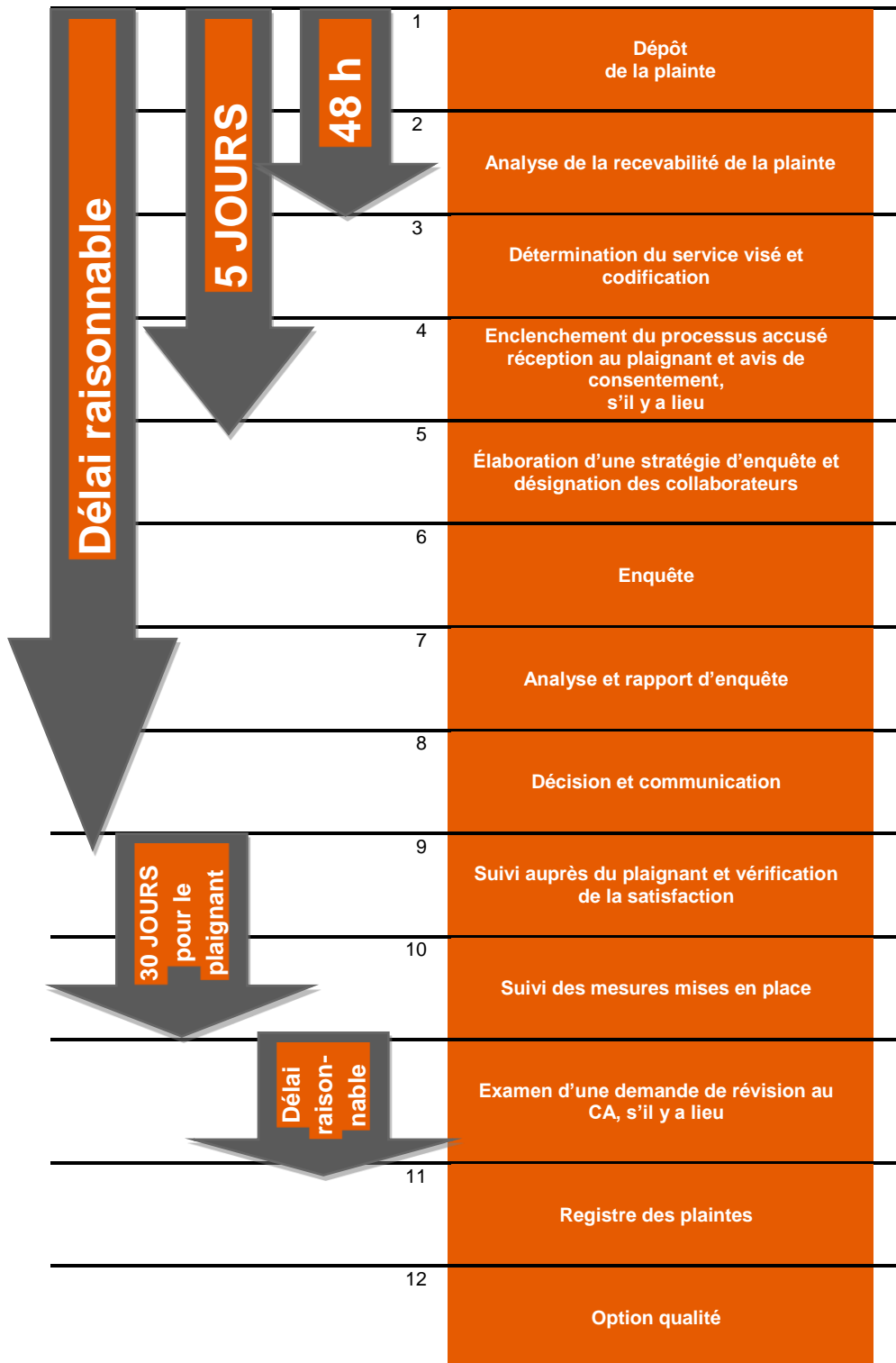
- Est la première responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents
- Reçoit les commentaires des parents sur les services rendus
- Informe le plaignant que le BC s'est doté d'une politique et d'une procédure sur le traitement des plaintes, et que son application est assurée par 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

- Responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction
- Collabore au processus du traitement de la plainte
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

ÉTAPES ET DÉLAI DU TRAITEMENT USUELS DES PLAINTES

À titre indicatif, voici les étapes et les délais de traitement des plaintes. Ces délais ne sont pas de rigueur et le fait de ne pas les respecter n'invalide en aucun temps le processus.



CONTRAVENTION À LA PRÉSENTE POLITIQUE

Toute contravention à la présente politique sera sujette à l'application par le BC de toute mesure jugée appropriée selon les circonstances. Comme pour tout autre manquement aux politiques du BC, les membres du personnel qui ne respectent pas la présente politique s'exposent à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Le BC se réserve le droit d'intenter toute poursuite judiciaire en cas de préjudice.

MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Le BC se réserve le droit de modifier cette politique lorsqu'il le juge approprié, sans avis ni délai.