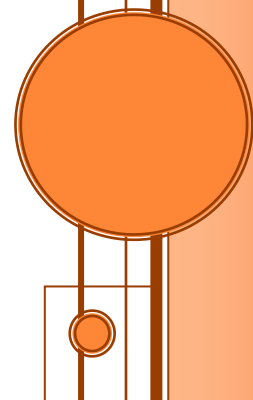


# Procédure de traitement des plaintes



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

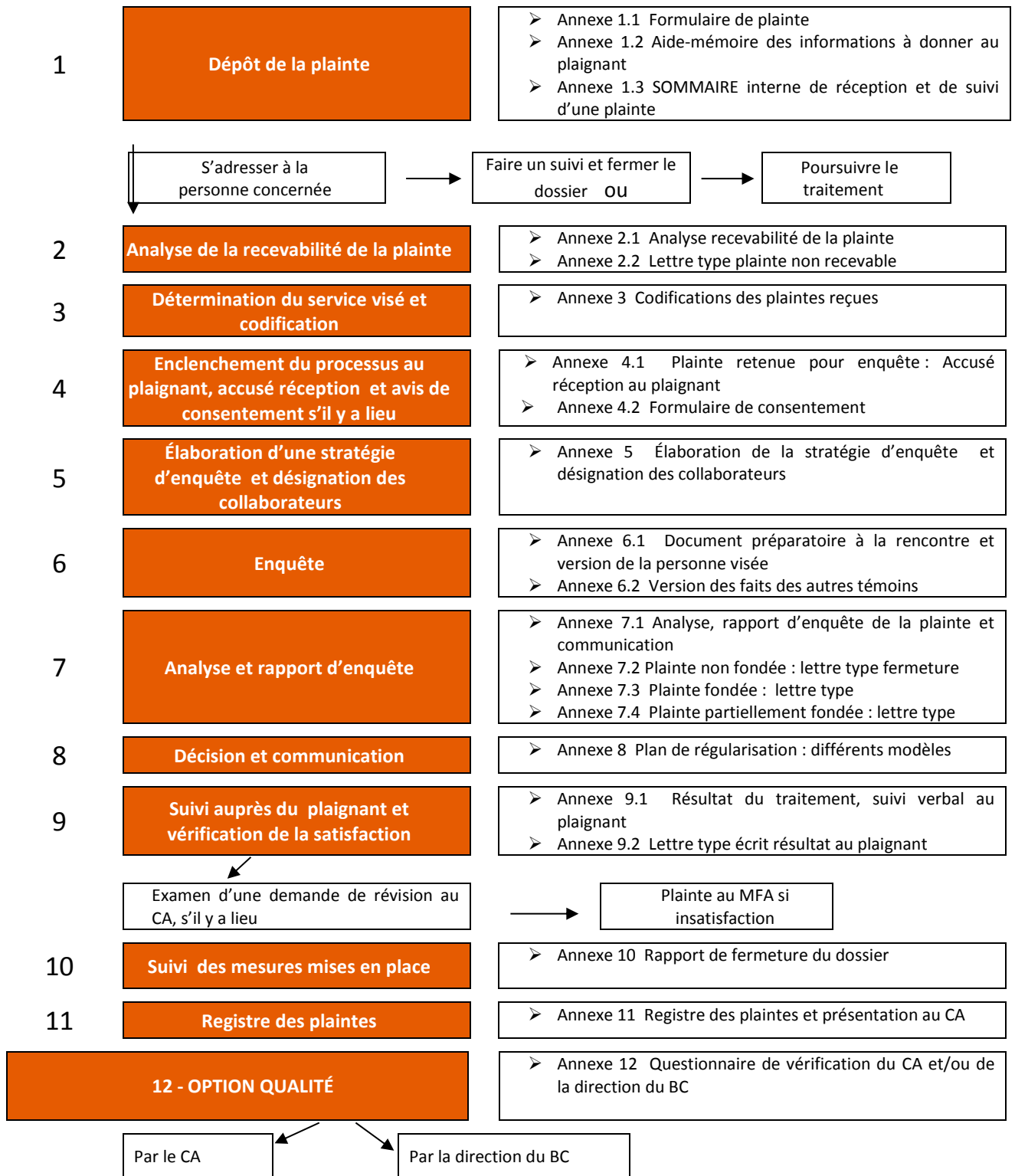
*Révision 24 avril 2017 2017*



## Table des matières

<b>ÉTAPE 1</b>	Dépôt de la plainte.....	3
<b>ÉTAPE 2</b>	Analyse de la recevabilité de la plainte .....	5
<b>ÉTAPE 3</b>	Détermination du service visé et codification .....	6
<b>ÉTAPE 4</b>	Enclenchement du processus .....	6
4.1	Envoi d'un accusé réception au plaignant et avis de consentement .....	6
4.2	Avis de consentement .....	6
<b>ÉTAPE 5</b>	Élaboration d'une stratégie d'enquête et désignation des collaborateurs.....	7
5.1	Stratégie d'enquête .....	7
5.2	Désignation d'un ou des collaborateurs de l'examen .....	7
5.3	Autres informations pertinentes à consigner pour planifier le traitement de la plainte .....	8
<b>ÉTAPE 6</b>	Enquête .....	8
<b>ÉTAPE 7</b>	Analyse et rapport d'enquête .....	10
NON FONDÉE.....		10
FONDÉE .....		11
PARTIELLEMENT FONDÉE.....		11
<b>ÉTAPE 8</b>	Décision et communication .....	11
8.1	Avis de contravention .....	12
8.2	Collaboration ou non-collaboration.....	12
8.3	Communication.....	12
<b>ÉTAPE 9</b>	Suivi auprès du plaignant et vérification de la satisfaction .....	13
9.1	Demande de révision du plaignant .....	13
<b>ÉTAPE 10</b>	Suivi des mesures mises en place .....	14
<b>ÉTAPE 11</b>	Le registre des plaintes .....	14
<b>ÉTAPE 12</b>	OPTION QUALITÉ.....	14
	La confidentialité des renseignements et la conservation des dossiers .....	15
	Ce que l'on devrait retrouver au dossier des plaintes .....	16
	Demande d'accès au dossier de plainte .....	16
	Statistiques.....	17

## SCHÉMA : Un modèle en 12 étapes



## LECTURES COMPLÉMENTAIRES

GUIDE ADMINISTRATIF SUR LE  
TRAITEMENT DES PLAINTES

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES  
PLAINTES PAR LE BUREAU  
COORDONNATEUR

### ÉTAPE 1 Dépôt de la plainte

Toute personne désirant déposer une plainte peut le faire en suivant la présente procédure. La plainte peut se faire **par écrit ou verbalement**. Un formulaire est disponible au BC, si désiré ou sur notre site web [www.abcbeauport.william.coop](http://www.abcbeauport.william.coop).<sup>1</sup>

La personne responsable du traitement de la plainte est la directrice adjointe. La personne nommée pour la remplacer est la directrice générale.

En cas d'absence de l'une de ces personnes, un retour d'appel au plaignant sera fait dans un délai maximal de 48 heures.

Si la situation exige un **traitement urgent**, parce que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est menacé, le BC désigne une personne pour la remplacer et recevoir la plainte dans un délai plus court.

Toutes les plaintes sont transmises à la personne responsable du traitement des plaintes du BC, ou à son remplaçant, qui voit à <sup>2</sup> :

1. Recevoir la plainte écrite, écouter et/ou noter sur un formulaire tous les renseignements transmis par le plaignant
2. **Lorsque jugé à propos, inviter le plaignant à s'adresser directement à la personne concernée pour tenter un règlement harmonieux**
3. Déterminer si la plainte relève de la compétence du BC ou du conseil d'administration tel que défini à la politique sur le traitement des plaintes (lorsque la plainte concerne la direction générale)

<sup>1</sup> Annexe 1.1 Formulaire de plainte à l'attention du plaignant

<sup>2</sup> Annexe 1.2 Aide-mémoire des informations à donner au plaignant lors de la réception d'une plainte

Une fois le plaignant bien informé, la personne responsable du traitement inscrit les données pertinentes sur le **SOMMAIRE interne de suivi de plainte**<sup>3</sup> (Étape1 du formulaire) et y annexe les documents reçus.

Lorsque le plaignant décide de s'adresser, en premier lieu, directement à la personne concernée, la personne responsable du traitement du BC :

- ✓ Soutient le plaignant dans la préparation de son échange avec la personne visée si nécessaire;
- ✓ Conserve les informations reçues et les inscrit au **SOMMAIRE** interne (Étape 1) pour produire le cas échéant, des statistiques et/ou pour procéder à l'examen de second recours (**poursuivre le traitement de la plainte**) prévu à la présente politique et/ou pour effectuer un suivi auprès du plaignant.
- ✓ Planifie un suivi auprès du plaignant si nécessaire.

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 (DPJ) et le BC invite le plaignant à déposer sa plainte directement à celle-ci dans les heures qui suivent.
- Le BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).
- Lorsque la plainte est déposée à la DPJ, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la responsable d'un service de garde en milieu familial s'applique. (article 76 du règlement)

---

<sup>3</sup> Annexe 1.3 SOMMAIRE interne de réception et de suivi d'une plainte

## ÉTAPE 2 Analyse de la recevabilité de la plainte

L'étape de l'analyse préliminaire de la plainte permet d'établir si la plainte est **recevable pour examen**.<sup>4</sup>

Une plainte **est recevable** lorsque :

- a) La plainte concerne un service de garde en milieu familial reconnu par le BC
- b) La plainte se rapporte à l'application de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, aux règlements en découlant, une norme administrative ou une pratique en vigueur
- c) La plainte a trait au personnel ou aux services offerts par le BC dans l'exercice de ses fonctions
- d) Les éléments qui font l'objet de la plainte semblent sérieux et la plainte est déposée dans un délai raisonnable

Une plainte **est généralement non recevable** pour l'examen dans l'un des cas suivants :

- a) Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long et que son traitement en serait compromis;
- b) La plainte est abusive, frivole ou manifestement mal fondée;
- c) La plainte n'est pas de la compétence du BC parce que :
  - i. La plainte porte sur des lois, règlements, normes en vigueur qui ne relève pas de la juridiction et surveillance directe du BC
  - ii. La plainte porte sur un fait ou une situation en lien avec la relation contractuelle Parent-RSG
- d) Le plaignant abandonne sa plainte et que son traitement en devient impossible.

L'examen de la plainte **peut être compromis de façon importante** dans l'un des cas suivants :

- La personne plaignante refuse de collaborer pleinement;
- La personne plaignante refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen.

Dans le cas où la plainte est non recevable pour un des motifs ci-haut mentionnés, le plaignant en est **avisé verbalement ou par écrit**<sup>5</sup> des raisons, et le dossier de plainte est fermé.

<sup>4</sup> Annexe 2.1 Analyse de la recevabilité de la plainte et motifs

<sup>5</sup> Annexe 2.2 Lettre type d'une plainte non recevable

Dans le doute, à l'étape de l'analyse, la personne responsable du traitement des plaintes pourra faire appel à des collaborateurs pour recueillir des éléments supplémentaires afin de déterminer si une plainte peut être recevable ou non.

Exceptionnellement : si malgré tout, le doute persiste quant à la possibilité de retenir ou non une plainte pour enquête, la direction du BC soumet l'analyse de la plainte au conseil d'administration qui détermine si la plainte doit faire l'objet d'une enquête ou non.

### **ÉTAPE 3 Détermination du service visé et codification**

Lorsque l'analyse préliminaire est terminée et que la plainte est retenue pour enquête, la responsable du traitement des plaintes détermine le type de service visé ainsi que la codification appropriée :

- A. Milieu familial
- B. Administration BC

#### **En annexe 3 : Codification des plaintes par catégorie**<sup>6</sup>

Cette codification, à inscrire également dans le REGISTRE (Étape 11), permettra éventuellement de compiler des statistiques.

### **ÉTAPE 4 Enclenchement du processus**

#### **4.1 Envoi d'un accusé réception au plaignant et avis de consentement**

Dans les 5 jours suivants la réception de la plainte, la responsable du traitement des plaintes fait parvenir un accusé réception au plaignant.<sup>7</sup> L'accusé réception indique :

- Le nom et le numéro de téléphone de la personne responsable de l'examen
- Le numéro attribué à la plainte

Le délai maximal prévu pour l'examen de la plainte, soit quarante-cinq (45) jours ouvrables suivants la date de réception de la plainte

#### **4.2 Avis de consentement**

Si le plaignant est en accord et le souhaite, l'avis de consentement<sup>8</sup> de divulgation de son identité est également transmis à cette étape. Il est recommandé d'en faire la mention et d'obtenir le document au dossier.

<sup>6</sup> Annexe 3 Liste codification des plaintes reçues

<sup>7</sup> Annexe 4.1 lettre type d'un accusé réception au plaignant

<sup>8</sup> Annexe 4.2 Formulaire de consentement de l'identification du plaignant

## ÉTAPE 5 Élaboration d'une stratégie d'enquête et désignation des collaborateurs

L'examen de la plainte implique la mise à jour de l'information et le choix des mesures à prendre afin d'élaborer la stratégie d'enquête, en vue d'assurer un traitement efficient de la plainte.

À cette fin, la personne responsable du traitement détermine le **niveau d'urgence** du traitement, le mode de traitement à suivre dans le respect de la politique et des principes établis, tout en respectant **l'équité procédurale**. Le traitement de la plainte et l'échéancier seront directement influencés par l'urgence du traitement de celle-ci.

### 5.1 Stratégie d'enquête

De façon générale, il est recommandé de procéder ainsi :

- Faire une synthèse écrite de la plainte et attribuer un numéro séquentiel de chacun des éléments
- Pour chaque élément, établir le lien pertinent avec :
  - le cadre législatif et réglementaire, les normes en vigueur et instructions;
  - Les éléments propres aux règles habituelles qui régissent l'établissement concerné par la plainte;
- Établir les moyens retenus pour chacun des éléments de la plainte, afin de recueillir la version des faits de la personne concernée. Par exemple :
  - Visite à l'improviste (pour suivi de plainte, art. 86 RSGÉE) (quand et avec qui)
  - Entrevue avec la personne visée
  - Entrevue téléphonique auprès de la personne visée
  - Autre par exemple : enquête auprès de témoins s'il y a lieu

S'assurer de recueillir les versions de l'ensemble des parties impliquées ou des témoins pertinents dans le dossier en question, avant de produire le résultat de l'enquête.

### 5.2 Désignation d'un ou des collaborateurs de l'examen

Identifier la ou les personnes les plus aptes à collaborer au processus pour la suite du traitement de la plainte. Selon les éléments à vérifier il est possible à cette étape d'inclure comme collaborateurs : l'agente de conformité, l'agente de soutien pédagogique et technique, la secrétaire ou autre membre du personnel selon la nature de la plainte.



### 5.3 Autres informations pertinentes à consigner pour planifier le traitement de la plainte

#### Dans le cas d'une plainte déposée en second recours

Une personne dépose une plainte en second recours lorsqu'AU DÉPART celle-ci a choisi de s'adresser directement à la personne concernée et qu'elle n'a pas obtenu satisfaction dans ses premières démarches. Et si les éléments de la plainte ont déjà été discutés avec la personne concernée, mais nécessitent l'implication du BC.

La personne responsable du traitement doit en tenir compte à ce stade, faire une révision du premier traitement. Cette étape nécessite la pleine collaboration des deux parties concernées. Le travail de révision consiste à examiner la nature de l'insatisfaction du plaignant en relation avec le règlement proposé par la personne concernée.

- Prendre connaissance du dossier
- Prendre connaissance des arguments avancés par le plaignant pour justifier son insatisfaction;
- Prendre connaissance des arguments avancés par la personne visée pour soutenir le règlement proposé;
- Évaluer les arguments des deux parties et faire les interventions nécessaires auprès du plaignant et de la personne visée afin de concilier les deux points de vue.

#### OUTIL

Document préparatoire : Élaboration de la stratégie d'enquête et désignation des collaborateurs<sup>9</sup>

## ÉTAPE 6      Enquête

Selon la stratégie retenue pour chacun des éléments de la plainte, la personne responsable des plaintes et/ou ses collaborateurs mettent en action la stratégie déterminée à l'étape 5 afin d'obtenir la version des faits de la personne visée.

À cette fin, on utilise le document préparatoire à la rencontre et la version de la personne visée<sup>10</sup>, afin de finaliser la préparation et obtenir la version des faits de la personne visée.

<sup>9</sup> Annexe 5 Élaboration de la stratégie d'enquête et désignation des collaborateurs

<sup>10</sup> Annexe 6.1 Document préparatoire à la rencontre et version de la personne visée

**Cette étape (obtenir la version de la personne visée) est essentielle afin de respecter les principes de justice naturelle et l'équité procédurale.**

On retrouvera dans le document préparatoire les informations suivantes :

1. Un résumé de la plainte :
  - a. Le numéro séquentiel des éléments
  - b. Les questions à poser à la personne visée et/ou les éléments à vérifier, auprès de qui et les questions à poser
2. La date de la rencontre, **visite** ou de l'appel téléphonique
3. La version des faits de la personne visée
4. L'enquête supplémentaire et sa planification
  - a. Le résultat de l'enquête sera ajouté par la suite
5. Pour chaque élément : ANALYSE de la décision à savoir : si l'élément est fondé ou non fondé.

Lors de la rencontre avec la personne visée, et une fois sa version des faits entendue, le traitement efficace pourrait demander d'effectuer une enquête auprès de différentes personnes concernées par les éléments de la plainte, si les informations recueillies jusqu'alors ne permettent pas de vérifier de façon probante si les éléments de la plainte sont fondés ou non.

La personne visée par la plainte est informée du suivi d'enquête qui sera effectué par la personne responsable du traitement ou ses collaborateurs.

Le document: **version des faits des autres témoins**<sup>11</sup> pourrait servir à planifier l'enquête. Il contiendra :

1. Le numéro séquentiel des éléments de la plainte à enquêter
2. La ou les personnes à contacter
3. Par qui
4. L'échéance
5. Les questions à poser et les réponses reçues
6. Le registre des appels et suivis

## **IMPORTANT**

Lors du traitement de la plainte et de son examen, si des irrégularités supplémentaires étaient observées, celles-ci seront traitées et feront parties intégrantes du processus.

---

<sup>11</sup> Annexe 6.2 Version des faits des autres témoins

## ÉTAPE 7 Analyse et rapport d'enquête

Lorsque la personne visée par la plainte a été rencontrée afin d'obtenir sa version des faits et que le dossier d'enquête est complété (autres rencontres s'il y a lieu), la personne responsable du traitement de la plainte est en mesure de rédiger un **rapport d'examen de la plainte**<sup>12</sup> en s'inspirant du tableau résumé.

Afin d'avoir une vue d'ensemble du dossier, particulièrement dans le cas où la plainte s'avère fondée ou partiellement fondée, il importe de bien documenter le dossier. Si plusieurs plaintes concernent le même dossier, celles-ci doivent être mises en relation afin de déterminer les conséquences et mesures à prendre qui tiennent compte de ce fait. Chaque plainte doit cependant être traitée de façon individuelle.

- Consulter l'historique des plaintes reliées au même dossier
- Consulter les avis de contravention émis ayant un lien avec les objets et éléments de la plainte
- Consulter les références pertinentes pouvant servir de base de justification (Livres, avis, documents du MFA)
- **Rédiger un rapport** contenant un rappel des reproches (les éléments de la plainte); un rappel des faits; analyse des éléments retenus au soutien de la recommandation et le lien avec les obligations légales en cause; la décision et la recommandation. Et finalement rappeler, s'il existe un plan de régularisation, la conséquence de ne pas appliquer la mesure prévue au plan.

Enfin, la personne responsable du traitement fait un suivi auprès de la personne visée du résultat de l'examen de la plainte, et ce **par écrit**.

À cette étape quelques conclusions sont possibles, la plainte étant :

### **NON FONDÉE**

Dans le cas où la plainte est non fondée :

- Aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait mention, la plainte est rejetée **et le dossier est fermé**.
- La personne visée reçoit une **confirmation par écrit**<sup>13</sup> que la plainte s'avère non-fondée et que le dossier est fermé.

<sup>12</sup> Annexe 7.1 Rapport d'examen de la plainte et communication

<sup>13</sup> Annexe 7.2 Plainte non fondée lettre type

## FONDÉE

Dans le cas où la plainte est fondée (ou certains éléments de la plainte) ou qu'en tenant compte de la « balance des probabilités » (50% +1) il est davantage probable qu'improbable que les éléments soient fondés :

- le rapport d'examen doit en faire mention, en indiquant les éléments sur lesquels le BC arrive à la conclusion du bien-fondé de la plainte et de la ou des contraventions.
- La personne visée est informée que la **plainte est fondée**<sup>14</sup> et de la suite à prévoir.

La personne responsable du traitement de la plainte émet ces recommandations quant aux suites à prévoir. Ce pourrait être :

1. D'élaborer un plan de régularisation permettant de préciser les objectifs à atteindre, et de déterminer les moyens permettant de les atteindre.
2. De soumettre le dossier au conseil d'administration. À ce moment il appartient au CA de décider des mesures à prendre, pouvant aller à un avis d'intention de suspension ou de révocation.
3. De se conformer, c'est-à-dire de rappeler les règles en vigueur et/ou
4. De donner un avis de contravention.

## PARTIELLEMENT FONDÉE

Il est possible que lors de l'examen d'une même plainte il y ait des éléments fondés et non fondés ou pour lesquels des recommandations sont nécessaires. L'avis communiqué à la personne visée contiendra les différentes décisions du BC pour chacun des éléments évalués. Le BC pourra émettre **un avis « hybride »**<sup>15</sup> contenant les éléments fondés et les recommandations.

## **ÉTAPE 8      Décision et communication**

Si la plainte est fondée mais qu'elle ne donne pas lieu à une possible suspension, révocation ou un non renouvellement, la personne responsable du traitement des plaintes (ou un collaborateur désigné) et la personne visée par la plainte, élabore par écrit au besoin un plan de régularisation lors de la rencontre au moment déterminé par le BC. Un travail en collaboration entre la personne visée et le BC est souhaitable à cette étape.

<sup>14</sup> Annexe 7.3 Plainte fondée, lettre type rapport d'examen

<sup>15</sup> Annexe 7.4 Plainte partiellement fondée lettre type

Ce plan de régularisation vient déterminer :

- Les **objectifs** du plan et les **résultats attendus**,
- les **moyens retenus** pour corriger la situation, établis conjointement;
- L'offre de soutien du BC (pédagogique, administratif ou autre);
- Comment le BC effectuera le suivi du respect du plan de régularisation
- La ou les personnes responsables du suivi (et les moyens déterminés)
- Les délais à respecter pour régulariser la situation et les échéances s'il y a lieu
- S'il y a lieu, les conséquences du non-respect des résultats attendus pour la RSG

## OUTILS

En annexe, ***plusieurs modèles en exemple de « plan de régularisation »***<sup>16</sup>

### 8.1 Avis de contravention

À cette étape le BC pourrait également émettre un avis de contravention, si suite à l'examen de la plainte :

- La plainte est fondée et
- la loi, règlements, instructions ou normes en vigueur n'ont pas été respectés.

### 8.2 Collaboration ou non-collaboration

Lorsque la personne concernée ne collabore pas au processus d'élaboration du plan de régularisation ou de son suivi, le BC pourrait entreprendre des mesures et en faire le suivi au conseil d'administration pour avis et/ou décision s'il y a lieu. (avis de contravention, avis d'intention de suspension ou de révocation, etc.) Et ceci, en conformité avec les conséquences prévues au plan de régularisation s'il y a lieu.

### 8.3 Communication

Vous devez communiquer à la personne visée la conclusion de la plainte ainsi que les mesures prises à son endroit.

---

<sup>16</sup> Annexe 8 Différents modèles de plan de régularisation

## ÉTAPE 9 Suivi auprès du plaignant et vérification de la satisfaction

La personne responsable du traitement des plaintes communique le résultat sommaire (fondé, non fondé : pas les résultats complets) de l'examen de la plainte au plaignant dans la mesure du possible, à titre indicatif dans les trente (30) à quarante-cinq (45) jours ouvrables après la réception de celle-ci.<sup>17</sup> Dans l'éventualité où le résultat ne pourrait être communiqué dans ce délai prévu, le plaignant est avisé de ce nouveau délai.

La personne responsable du traitement communique le résultat verbalement au plaignant, par téléphone ou en personne.

**Une communication écrite**<sup>18</sup> est envoyée au plaignant si ce dernier en fait la demande. Cet écrit fera mention de :

- Si la plainte ou certains éléments de la plainte sont fondés ou non.
- Du droit du plaignant qui demeure insatisfait du résultat, de demander une révision auprès du conseil d'administration, quant au traitement.

### 9.1 Demande de révision du plaignant

Le plaignant insatisfait du résultat du traitement de la plainte peut demander une révision au conseil d'administration. La demande doit se faire **par écrit**, dans les 30 jours de la communication du résultat de l'examen de la plainte, et doit contenir les motifs justifiant cette révision.

Le conseil d'administration évalue le bien-fondé de la demande de révision. Cette évaluation porte sur le **respect de la politique et de la procédure et des délais. La demande de révision ne porte pas sur le fond.**

La révision est faite en collaboration avec la direction du BC et la responsable du traitement des plaintes.

La décision finale doit être communiquée au plaignant par écrit par le conseil d'administration dans un délai raisonnable suivant la réception de la demande de révision. La décision finale doit indiquer que s'il demeure insatisfait, il peut s'adresser auprès du Ministère de la famille et des aînés.

<sup>17</sup> Annexe 9.1 Résultat du traitement de la plainte au plaignant

<sup>18</sup> Annexe 9.2 Lettre type écrite du résultat au plaignant

## ÉTAPE 10 Suivi des mesures mises en place

Le suivi des décisions ou des mesures prévues au plan de régularisation est fait par la personne responsable du traitement des plaintes en collaboration avec la ou les collaborateurs prévus au plan de régularisation. Le dossier demeure actif jusqu'au moment où le suivi aura démontré que le plan de régularisation proposé a effectivement apporté les changements visés. (Que le résultat attendu est atteint).

La responsable du traitement des plaintes complète un **rapport de fermeture du dossier de plainte**<sup>19</sup> qui fait mention que les informations demandées, ou les mesures correctives demandées ou que toutes les autres mesures prévues sont maintenant complétées. Il y a alors envoi de cet avis à la personne concernée afin de l'informer de la fermeture du dossier.

## ÉTAPE 11 Le registre des plaintes

La personne responsable du traitement des plaintes complète le **registre des plaintes**<sup>20</sup> et la direction générale présente le registre au conseil d'administration POUR L'INFORMER, selon le calendrier déterminé, par exemple aux 3 mois.

Le conseil d'administration doit s'assurer du respect de l'application de la politique et procédure de traitement des plaintes. À cet effet, la direction générale informe les membres du CA, DE FAÇON GÉNÉRALE, du traitement des plaintes effectué par son équipe.

## ÉTAPE 12 Option qualité

### Par le conseil d'administration

Le contrôle de la qualité de la réception et du traitement des plaintes peut être exercé par les membres du conseil d'administration. Il se fait par échantillonnage, par exemple 25 % des plaintes retenues et 25 % des plaintes non retenues pourraient faire l'objet du contrôle de la qualité, et ce, pendant l'année de référence (1<sup>er</sup> avril au 31 mars).

Le conseil d'administration peut déléguer à un comité la tâche d'évaluer l'application de la procédure. En ce cas, un rapport portant sur le contrôle de la qualité pourrait être complété pour le 1<sup>er</sup> juin de chaque année, et déposé par le comité. Celui-ci peut faire des recommandations au CA quant à l'application de la procédure, suggérer des modifications à celle-ci ou encore...

<sup>19</sup> Annexe 10 Rapport de fermeture du dossier

<sup>20</sup> Annexe 11 Registre des plaintes et présentation au CA

Toutes les mentions pouvant identifier les personnes concernées doivent être masquées des documents servant à la vérification, afin de rendre impossible l'identification.

Les membres du conseil d'administration ou du comité vérifient notamment :

- La tenue du sommaire interne de réception et de suivi d'une plainte
- Le résultat de l'analyse de la recevabilité de la plainte
- Le respect des délais prévus
- La qualité du contenu du dossier plainte
- La qualité du règlement, dans le cas d'une plainte fondée

### **Par la direction du BC**

La direction peut également élaborer un contrôle de la qualité et s'assurer du respect de l'application de la politique et de la procédure de traitement des plaintes auprès de son équipe.

La direction pourrait vérifier :

- Le respect des différentes étapes de la procédure
- La qualité des différents rapports écrits
- Le respect des délais prévus
- Le suivi du traitement et du plan de régularisation
- Le respect du processus de recours prévu au plaignant
- Ces éléments servent à identifier des améliorations et des besoins de formation du personnel

OUTIL PROPOSÉ : **questionnaire contrôle de qualité pour le CA et la Direction.**<sup>21</sup>

## **La confidentialité des renseignements et la conservation des dossiers**

Le dossier « *plainte* » est confidentiel, il porte un numéro séquentiel attribué par la personne responsable du traitement du BC ou selon le cas, le conseil d'administration. Les dossiers sont conservés dans un espace spécifique réservé à cet effet dans un classeur verrouillé.

Outre la direction du BC et la responsable du traitement des plaintes, seules les personnes responsables du contrôle de la qualité ou de la révision de la plainte ont le droit de consulter le dossier.

À cet égard, se référer aux guides administratifs suivants : « Protection des renseignements personnels dans un bureau coordonnateur » produit par l'AQCP.

---

<sup>21</sup> Annexe 12 Questionnaire contrôle de qualité pour le CA et la Direction



### Ce que l'on devrait retrouver au dossier des plaintes :

1. Le formulaire de plainte complété par le plaignant ou le formulaire complété par la personne responsable du traitement
2. Les documents remis par le plaignant concernant sa plainte
3. L'analyse de la recevabilité de la plainte et correspondance avec le plaignant s'il y a lieu
4. L'accusé réception au plaignant et la communication du résultat de la plainte (verbal ou écrit)
5. La transcription des échanges verbaux ou écrits entre toutes les personnes ayant participé à l'enquête et à l'examen
6. Un registre téléphonique
7. La correspondance entre le plaignant ou toute autre personne ayant participé au traitement de la plainte
8. Les dépositions ou les comptes rendus des rencontres avec des personnes témoins des rencontres
9. Le plan d'examen incluant le résumé et la stratégie choisie
10. Le rapport d'enquête de la plainte et sa correspondance
11. Le plan de régularisation s'il y a lieu
12. Examen de révision au CA et correspondance avec le plaignant s'il y a lieu
13. Le rapport de fermeture de la plainte
14. Tout autre document portant sur les démarches auxquelles le dossier a donné lieu

### Demande d'accès au dossier de plainte

Lors d'une demande écrite d'accès au dossier de plainte par la personne visée, **la personne nommée par le BC, responsable des demandes d'accès**<sup>22</sup> répond par écrit à la demande dans les trente (30) jours, et fournit les seuls documents autorisés, permettant de respecter la confidentialité des informations transmises par le plaignant ou des témoins.

À cet égard se référer aux guides administratifs suivants : « Protection des renseignements personnels dans un bureau coordonnateur » et « guide sur le traitement des plaintes par le bureau coordonnateur » (Section 1) pour connaître les informations pertinentes.

<sup>22</sup> Référence : Guide administratif PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS UN BUREAU COORDONNATEUR, AQCPE, page 18

## Statistiques

La codification des éléments des plaintes reçues et l'inscription au registre permettent d'établir annuellement des statistiques concernant les plaintes traitées par le BC.

**Le cumulatif des éléments des plaintes fondées** pourrait permettre au BC :

- D'orienter l'offre de service de soutien pédagogique ou technique
- D'élaborer des outils à offrir aux RSG
- De cibler les informations à transmettre aux RSG, aux parents ou autres personnes en lien avec les services de garde ou les règles en vigueur
- Déterminer les formations à offrir
- D'élaborer les politiques et procédures
- De former le personnel du BC

### LECTURES COMPLÉMENTAIRES

- Guide administratif sur le traitement des plaintes
- Politique de traitement des plaintes par le Bureau coordonnateur