



**Bureau coordonnateur**  
des services de garde en milieu familial  
de Saint-Léonard

# Politique de traitement des plaintes

Document approuvé  
par le Conseil d'administration  
Juillet 2023

4869, rue Jarry Est, # 216, Saint-Léonard, Québec, H1R 1Y1  
Téléphone : 514 323-8998 | Télécopieur : 514 323-7034  
[direction@bcstleonard.ca](mailto:direction@bcstleonard.ca)

# TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉAMBULE .....	2
2. BUT DE LA POLITIQUE .....	2
3. LE CHAMP D'APPLICATION .....	2
4. PERSONNES PLAIGNANTES .....	2
5. PLAINTES .....	3
6. LA PROCÉDURE .....	4
7. LES MOYENS .....	4
8. DISPOSITIONS FINALES .....	5

## 1. 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 présentant des besoins particuliers ou vivant 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 » ou « bureau coordonnateur » 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 reconnu, ci-après « RSGE ». Pour ce faire, le BC s'est doté de la présente politique de traitement des plaintes.

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

## 2. BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à établir une démarche uniforme, logique, chronologique et transparente qui peut être mise en place à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement.

La présente politique :

- Établit les principes directeurs et les grandes lignes de la procédure qui régissent le traitement des plaintes dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités du BC;
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services en vue d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus;
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur;
- Définit la notion de plainte et établit les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte.

## 3. LE CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel du BC, aux membres du conseil d'administration et aux RSGE.

## 4. PERSONNES PLAIGNANTES

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, ancien parent utilisateur, employé, citoyen, membre du personnel, RSGE, etc. En fait, tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de services par le BC ou la RSGE.

## 5. PLAINTES

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'une RSGE ou du 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.

La politique a pour but d'assurer des services de garde éducatifs de qualité et ainsi créer une occasion de soutenir plus adéquatement et de contribuer à l'amélioration de la prestation des services. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et de responsabilisation de la clientèle et des partenaires.

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un prestataire de services de garde ou du BC.

### **LES VALEURS QUI GUIDENT L'EXAMEN DE LA PLAINTÉ SONT :**

- Confidentialité;
- Collaboration;
- Transparence;
- Responsabilisation;
- Conciliation.

### **LES PRINCIPES QUI GUIDENT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ SONT :**

- L'impartialité;
- La réciprocité;
- L'exemplarité;
- L'objectivité;
- L'équité.

Une 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 avec le BC;
- Santé et sécurité des enfants;
- Légalité des services.

**\*Toute plainte est traitée avec diligence.**

## 6. LA PROCÉDURE

La procédure de traitement des plaintes s'applique à tous les milieux relevant du BC.

Cette procédure prévoit :

- La réception, l'analyse de la recevabilité, l'accusé-réception au plaignant, l'avis de consentement, si besoin.
- L'enquête.
- L'analyse.
- La conclusion de l'enquête.
- Le retour au plaignant, la demande de révision.
- La conservation des documents.

Le BC recueille et traite toute plainte affectant un service de garde, un membre du personnel du BC ou toute autre personne agissant en son nom. Toute personne physique ou morale en relation avec un prestataire de services de garde éducatif ou un BC de la garde en milieu familial dans le cadre de leur offre de services peut déposer une plainte. Il peut s'agir d'un parent utilisateur, d'une RSGE, d'un membre du Conseil d'administration du BC (CA) ou du Comité Consultatif (CC), d'un citoyen, d'un organisme ou d'un représentant de ces derniers. Une plainte peut également être déposée de manière anonyme.

Le formulaire de traitement de plainte est disponible au BC Saint-Léonard. Le plaignant peut s'en procurer une copie par l'entremise du site Web [www.bcstleonard.ca](http://www.bcstleonard.ca). Cependant, le BC recommande que la personne insatisfaite exerce un premier recours (contact) auprès de la RSGE afin de tenter une entente conciliable. S'il advient que cette personne éprouve toujours de l'insatisfaction, elle est invitée à discuter avec un membre du personnel du BC pour obtenir des renseignements supplémentaires pour déposer sa plainte.

## 7. LES MOYENS

Divers moyens sont accessibles pour déposer la plainte : par téléphone à l'administration du BC aux heures d'ouverture, en personne, par la poste, par courriel, etc.

- La directrice ci-après la « responsable » est la personne mandatée pour le traitement des plaintes concernant le BC. En cas d'absence de cette dernière, 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 inférieur à 48 heures.
- Si une plainte vise la direction du BC, le plaignant qui désire ne pas être identifié par l'administration du BC, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle et utiliser un des moyens énumérés précédemment en identifiant de façon claire le destinataire, c'est-à-dire le ou la président(e) du conseil d'administration du BC.
- Le BC tient un registre des plaintes et informe périodiquement le CA de la situation au niveau de l'application de la politique.

## 8. DISPOSITIONS FINALES

La politique 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 directrice ou la responsable désignée peut décider de procéder à une enquête.

La directrice ou la responsable désignée effectue l'analyse de la recevabilité de la plainte et si cette dernière est absente, un membre de l'équipe envoie un accusé-réception et un avis de consentement.

Que la plainte soit faite verbalement ou par écrit, la personne désignée à cet effet transmet un accusé-réception au plaignant dans un délai de 5 jours ouvrables.

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

Si une plainte vise la direction du BC, le plaignant qui désire ne pas être identifié par l'administration du BC, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle et utiliser un des moyens énumérés précédemment en identifiant bien le destinataire, c'est-à-dire le ou la président(e) du conseil d'administration du BC.

Si la plainte vise le non-respect de certains principes de base de la « Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé » vous devez :

- Utiliser le formulaire de plainte qui se retrouve sur le site Internet du BC au [www.bcstleonard.ca](http://www.bcstleonard.ca) à la section articles récents « Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé ».

OU

- Contacter la personne responsable de la protection des renseignements personnels : [direction@bcstleonard.ca](mailto:direction@bcstleonard.ca) ou Mme Josée Garant : 514-323-8998, poste 221.