



Le traitement des plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial

GUIDE

2025

Coordination et rédaction

Sous-ministériat à la main-d'œuvre et à la qualité du réseau

Pour information :

Centre des relations avec la clientèle

Direction générale du soutien au développement du réseau et des services à la clientèle

Ministère de la Famille

600, rue Fullum, 5^e étage

Montréal (Québec) H2K 4S7

Ligne sans frais : 1 855 336-8568

© Gouvernement du Québec

Ministère de la Famille

ISBN 978-2-550-96087-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

Table des matières

Introduction	4
1. Le traitement des plaintes concernant les RSGE.....	4
1.1 Rôles et responsabilités	5
1.2 Les étapes du traitement d'une plainte	6
Étape 1 - Réception de la plainte	6
Étape 2 - Analyse préliminaire de la recevabilité de la plainte.....	7
Étape 3 - Enregistrement de la plainte	8
Étape 4 - Examen de la plainte.....	9
Étape 5 - Résultat de l'examen	9
Étape 6 - Suivi de la plainte.....	10
Étape 7 - Communication des résultats du traitement de la plainte et fermeture du dossier	11
Étape 8 - Recours de la personne plaignante.....	11
Étape 9 - Tenue d'un dossier de plainte	11

Liste des abréviations

Bureau coordonnateur : bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial

DPJ : Directeur de la protection de la jeunesse

LSGEE : *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*

Ministère : ministère de la Famille

RSGE : personne responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial

SGEE : service de garde éducatif à l'enfance

RSGEE : *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*

Introduction

Ce guide présente la démarche concernant le traitement des plaintes à l'endroit des personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE). Il est primordial d'apprécier son contenu avec celui du *Guide portant sur le non-renouvellement, la suspension ou la révocation de la reconnaissance d'une personne responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial*.

Note

Ce guide est un document de référence et, à ce titre, il n'a aucune valeur légale et ne dispense pas le lecteur de consulter les textes officiels : lois, règlements, instructions, directives.

1. Le traitement des plaintes concernant les RSGE

Un bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial (bureau coordonnateur) est agréé par le ministre pour exercer les fonctions prévues à l'article 42 de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RLRQ, chapitre S-4.1.1) (LSGEE). Celle-ci donne au bureau coordonnateur le mandat de traiter les plaintes concernant les RSGE reconnues dans le territoire qui lui est attribué.

Pour ce faire, le bureau coordonnateur adopte une politique et se dote d'une procédure pour intervenir lorsqu'il reçoit une plainte visant à améliorer la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) fournis par une RSGE et le respect des normes déterminées par la LSGEE et les règlements en vigueur.

La politique de traitement des plaintes reflète les valeurs et les principes qui obtiennent l'adhésion des partenaires impliqués dans la promotion de la qualité des SGEE.

Les **valeurs** qui doivent guider l'examen d'une plainte sont les suivantes :

- la collaboration;
- la transparence;
- le respect;
- la conciliation;
- l'impartialité.

La politique de traitement des plaintes est basée sur les **principes directeurs** suivants :

- La RSGE est la première personne responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents.
- Toute plainte est traitée dans le respect des valeurs du bureau coordonnateur, des droits de la personne plaignante et de la RSGE.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- Toute plainte est traitée avec diligence et confidentialité.

1.1 Rôles et responsabilités

La RSGE :

- fournit des services de garde éducatifs conformes aux lois, aux règlements et aux règles qui s'appliquent;
- prend en considération les insatisfactions exprimées par toute personne et tente de trouver une solution qui est notamment dans l'intérêt de l'enfant, en considérant les besoins exprimés, les caractéristiques de son SGEE ainsi que les lois, les règlements et les normes qui s'appliquent;
- ne peut menacer une personne de représailles pour qu'elle s'abstienne d'adresser une plainte au ministre ou à un bureau coordonnateur, ni lui communiquer des renseignements susceptibles de démontrer qu'une contravention à la LSGEE a été commise ou est sur le point de l'être. Elle s'abstient d'exercer des représailles contre une personne pour le motif qu'elle a de bonne foi adressé une plainte au ministre ou au bureau coordonnateur comme le prévoit l'article 101.35 de la LSGEE;
- collabore avec le bureau coordonnateur.

Le bureau coordonnateur :

- assure le respect des normes déterminées par la LSGEE et les règlements qui s'appliquent aux RSGE et traite les plaintes les concernant;
- adopte une politique et se dote d'une procédure de traitement des plaintes;
- détermine la ou les personnes responsables du traitement des plaintes afin d'assurer une application uniforme et cohérente de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- accueille la personne qui veut déposer une plainte et la soutient dans sa démarche;
- prend les mesures nécessaires pour que l'identité de la personne plaignante demeure confidentielle lorsque celle-ci ne souhaite pas être identifiée;

- traite toute plainte avec diligence dans le respect des délais déterminés dans sa politique ou sa procédure de traitement des plaintes;
- informe la personne plaignante du résultat de l'examen de sa plainte si la personne s'est identifiée.

L'association représentative :

- apporte son soutien et accompagne la RSGE qui le souhaite dans les étapes du traitement d'une plainte la concernant;
- reçoit, après avoir eu l'autorisation de la RSGE, les informations la concernant et qui ont été préalablement transmises au bureau coordonnateur;
- invite la RSGE à collaborer à la résolution de l'insatisfaction exprimée.

1.2 Les étapes du traitement d'une plainte

1. Réception de la plainte
2. Analyse préliminaire de la recevabilité de la plainte
3. Enregistrement de la plainte
4. Examen de la plainte
5. Résultat de l'examen
6. Suivi de la plainte
7. Communication des résultats du traitement de la plainte et fermeture du dossier
8. Recours de la personne plaignante
9. Tenue d'un dossier de plainte

Étape 1 - Réception de la plainte

Toute personne peut formuler une plainte envers le SGEE d'une RSGE, que ce soit en personne, par téléphone ou par courriel.

Tout membre du personnel du bureau coordonnateur à qui une personne annonce qu'elle désire porter plainte doit la diriger vers la personne responsable du traitement des plaintes.

La personne responsable du traitement des plaintes :

- écoute et note les renseignements transmis par la personne plaignante ainsi que tout renseignement pouvant contribuer à une meilleure compréhension de la problématique;

- transmet à la personne plaignante l'information relative à la LSGEE, à la réglementation et aux normes en vigueur afin de bien l'informer quant à la situation signalée;
- informe la personne plaignante de la procédure de traitement des plaintes en vigueur au bureau coordonnateur;
- avise la personne plaignante qu'il est possible qu'elle soit identifiée par la RSGE, malgré le fait que son identité sera gardée confidentielle. Dans le cas où la personne plaignante n'a pas d'objection à être identifiée, il est recommandé de lui faire signer une autorisation de divulgation d'identité;
- avise la personne plaignante qui est un parent à qui des SGEE sont fournis par la RSGE, qu'elle bénéficie d'une protection contre les représailles comme prévu au chapitre VII.3 de la LSGEE;
- avise la personne plaignante qui désire conserver l'anonymat que sa plainte sera traitée, mais qu'aucun résultat ou suivi ne pourra lui être communiqué.

Toute information reçue pouvant laisser croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis doit être signalée sans délai au directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) en application de l'[Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave](#). Il peut s'agir d'allégations d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave.

Après avoir effectué le signalement, la personne responsable du traitement des plaintes doit aviser la direction générale du bureau coordonnateur de la situation, car le traitement de la plainte devra être fait conformément à [l'aide-mémoire pour faciliter la prise de décision lors d'un signalement](#). La reconnaissance de la RSGE devra être suspendue immédiatement par le bureau coordonnateur lorsque les conditions prévues à l'article 77.1, paragraphe 1 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RLRQ, chapitre S-4.1.1, r. 2) (RSGEE), sont remplies¹.

Étape 2 - Analyse préliminaire de la recevabilité de la plainte

Recevabilité de la plainte

La plainte ne sera pas retenue si l'une des situations suivantes se présente :

- L'objet de la plainte ne concerne pas l'application de la LSGEE, de ses règlements ou d'une norme en vigueur; la personne plaignante est alors dirigée vers l'organisme ou le ministère concerné.
- La RSGE n'est pas identifiée par la personne plaignante ou ne peut être identifiée par le bureau coordonnateur.
- Plus de trois ans se sont écoulés entre l'événement signalé et le dépôt de la plainte.

¹ Voir le guide concernant le non-renouvellement, la suspension ou la révocation de la reconnaissance d'une personne responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial.

- Les éléments de la plainte sont farfelus, vexatoires ou formulés de mauvaise foi.

Il est à noter qu'une plainte peut comporter plusieurs objets et que la recevabilité de chacun des objets doit être examinée. Un objet irrecevable n'entraîne pas le rejet complet de la plainte.

Lorsqu'une plainte n'est pas retenue, la personne responsable du traitement de la plainte doit en aviser la personne plaignante et lui faire connaître les raisons de cette décision.

L'information relative à toute plainte non retenue est enregistrée au registre des plaintes du bureau coordonnateur, et le dossier est immédiatement fermé.

Traitement des plaintes retenues

Lorsque la plainte est retenue, la personne responsable du traitement des plaintes établit son mode de traitement et un accusé de réception est transmis à la personne plaignante. Cette communication lui indique que les résultats de l'examen de la plainte lui seront communiqués dans le délai prescrit dans la politique ou la procédure de traitement des plaintes. La personne plaignante sera informée du dépassement de ce délai, s'il y a lieu.

Délais

Les délais à respecter pour les différentes étapes du traitement des plaintes par le bureau coordonnateur doivent être établis dans la politique adoptée par son conseil d'administration. La plainte doit être traitée **dans un délai raisonnable en fonction de sa nature**.

Une plainte doit être traitée de façon **urgente et prioritaire** lorsque la situation communiquée risque de compromettre de façon imminente la santé, le bien-être ou la sécurité des enfants reçus dans le SGEE concerné. L'intervention doit alors être effectuée **immédiatement ou dans les plus brefs délais** suivant la réception de la plainte. L'article 77.1, paragraphe 3 du RSGEE oblige également le bureau coordonnateur à suspendre immédiatement la reconnaissance d'une RSGE lorsque celle-ci fait l'objet d'une plainte adressée au bureau coordonnateur et que ce dernier estime recevable, relative à des faits qui lui sont reprochés et qui sont d'une nature telle que leur continuation ou leur répétition risquerait de compromettre gravement la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants à qui elle fournit des services de garde éducatifs. Le bureau coordonnateur pourrait également ordonner l'évacuation des enfants reçus de l'ensemble ou d'une partie de la résidence comme le prévoit l'article 42.0.1 de la LSGEE.

Étape 3 - Enregistrement de la plainte

Le dossier de la plainte doit être distinct du dossier de la RSGE concernée. Il doit contenir les renseignements suivants :

- les coordonnées de la personne plaignante, sauf si la plainte est anonyme;
- les coordonnées de la RSGE visée;

- la date et l'heure de la réception de la plainte;
- l'objet de la plainte et la description des faits;
- les attentes de la personne plaignante.

Étape 4 - Examen de la plainte

Cette étape vise la vérification du bien-fondé du ou des objets de la plainte. Cette démarche exige discrétion, doigté, rigueur et respect de la confidentialité de la personne plaignante. Si la plainte ne peut être traitée sans que la RSGE reconnaisse qui est la personne plaignante, cette dernière doit être avisée de cette possibilité.

La personne responsable de l'examen de la plainte doit, selon le cas :

- consulter le dossier de la RSGE et l'historique des plaintes déposées à son égard;
- identifier les articles de la LSGEE ou des règlements ou les normes mis en cause;
- établir une stratégie d'examen de la plainte, soit :
 - communiquer avec la RSGE pour l'informer de la réception d'une plainte la concernant et prévoir une rencontre afin d'obtenir sa version des faits;
 - ou
 - effectuer une **visite à l'improviste**² à la suite d'une plainte afin de vérifier l'objet et le bien-fondé de celle-ci, et aviser la RSGE de la nature de la plainte;
- rassembler les documents et les témoignages susceptibles de corroborer les faits soulevés par la personne plaignante, s'il y a lieu;
- procéder à l'analyse de toutes les informations recueillies.

Étape 5 - Résultat de l'examen

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

- A. Les éléments portés à l'attention de la personne responsable du traitement de la plainte n'ont pas été constatés ou démontrés, ou ont été corrigés par la RSGE avant l'examen (exemple : le module de jeu extérieur endommagé a été remplacé avant l'arrivée du bureau coordonnateur) – la plainte est alors réglée sans mesure corrective.

² Les visites à l'improviste effectuées dans le cadre du traitement d'une plainte ne font pas partie des trois visites à l'improviste annuelles (art.86 du RSGEE). Voir la [directive concernant les visites effectuées par les bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial dans la résidence où seront ou sont fournis les services de garde éducatifs en milieu familial](#).

1. La RSGE et la personne plaignante en sont informées;
2. Le rapport d'examen de la plainte est terminé;
3. Le dossier est fermé.

Si la reconnaissance de la RSGE était suspendue selon les circonstances prévues à l'article 77.1 du RSGEE, la suspension peut être levée.

B. Les éléments portés à l'attention de la personne responsable du traitement de la plainte ont été constatés ou démontrés – la plainte est alors réglée avec mesures correctives.

1. La RSGE en est informée;
2. Le rapport d'examen de la plainte est terminé;
3. Un ou des avis de contravention écrits sont transmis à la RSGE. Le bureau coordonnateur pourrait aussi transmettre un avis d'intention de suspension ou de révocation, ou suspendre immédiatement la reconnaissance dans certaines situations.

Chaque avis de contravention indique les éléments qui ne sont pas conformes à la LSGEE et aux règlements et fixe un délai pour les corriger.

En réponse à ces avis, la RSGE doit prendre les mesures nécessaires pour corriger la situation dans le délai indiqué. Si la reconnaissance de la RSGE était suspendue selon les circonstances prévues à l'article 77.1 du RSGEE, la suspension dure jusqu'à la décision finale du bureau coordonnateur.

Étape 6 - Suivi de la plainte

Le bureau coordonnateur doit s'assurer de la mise en œuvre des mesures correctives. Cela se traduit notamment par des pièces justificatives qu'il reçoit, attestant que les correctifs ont été apportés, ou par une visite qu'il effectue au SGEE. En fonction de la nature de la contravention, la visite de suivi peut se faire à l'improviste, comme le prévoit le RSGEE. La visite doit permettre de vérifier que la RSGE a remédié aux contraventions signalées. Le bureau coordonnateur pourrait faire une seconde visite si la ou les mesures correctives n'ont pas été mises en œuvre³.

Le dossier demeure ouvert jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'à ce que les éléments identifiés soient conformes à la LSGEE et aux règlements.

³ Voir la directive concernant les visites effectuées par les bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial dans la résidence où seront ou sont fournis les services de garde éducatifs en milieu familial.

Étape 7 - Communication des résultats du traitement de la plainte et fermeture du dossier

Au terme du traitement de la plainte, le bureau coordonnateur avise la personne plaignante de la fermeture du dossier et en avise par écrit la RSGE selon le délai établi dans sa politique ou sa procédure de traitement des plaintes. Il précise sommairement à la personne plaignante les conclusions de l'examen de la plainte sans donner de précisions sur les mesures prises.

Lorsque l'Entente multisectorielle a préalablement été appliquée, le bureau coordonnateur avise sans délai l'enquêteur responsable de l'Entente multisectorielle, à la Direction des enquêtes, de la décision finale suivant le traitement de la plainte et des effets de la décision du bureau coordonnateur sur la reconnaissance de la RSGE.

Dans l'éventualité où la RSGE remet volontairement sa reconnaissance (article 78 du RSGEE), le ministère de la Famille (Ministère) doit être avisé par téléphone au 1 855 336-8568 pour qu'une inspection soit effectuée afin de vérifier si les services de garde ont cessé.

Étape 8 - Recours de la personne plaignante

La personne plaignante insatisfaite du traitement de sa plainte par le bureau coordonnateur peut déposer une plainte au conseil d'administration de ce dernier. Elle peut également déposer une plainte au Ministère. Dans ce dernier cas, le motif de la plainte devra porter exclusivement sur la procédure de traitement de plainte du bureau coordonnateur. Si la personne plaignante n'est toujours pas satisfaite, elle pourra s'adresser à d'autres instances hors du Ministère (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Protecteur du citoyen, etc.).

Étape 9 - Tenue d'un dossier de plainte

Les documents recueillis et produits dans le cadre de l'examen d'une plainte sont versés au dossier de plainte, qui est distinct du dossier de la RSGE concernée.

Voici les divers documents qui peuvent se trouver au dossier de plainte :

- les documents remis par la personne plaignante;
- le rapport d'examen de la plainte;
- la correspondance entre la personne plaignante et toute personne ayant participé à l'examen de la plainte;
- la correspondance entre la RSGE et toute personne ayant participé à l'examen de la plainte;
- les documents recueillis lors de l'examen de la plainte;
- les notes évolutives.

Le dossier de plainte est confidentiel.

En vertu de l'article 48, paragraphe 4 du RSGEE, le bureau coordonnateur doit conserver un registre des plaintes reçues concernant les RSGE ainsi que les documents relatifs au suivi de ces plaintes, particulièrement tout document relatif à la personne plaignante. Le dossier de plainte n'appartient pas à la RSGE.

Le bureau coordonnateur doit conserver les rapports de visites, les rapports de suivi et les avis de contravention relatifs à la plainte au dossier de la RSGE. Il doit détruire ces documents six ans après la fin de leur traitement. Dans le cas où la RSGE changerait de territoire, tous les rapports relatifs aux visites et aux suivis d'une plainte devraient être transmis au nouveau bureau coordonnateur dont elle relèverait.

