



la famille
EN VALEUR

Programme global d'inspection des services de garde potentiellement illégaux

Rédaction

Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance
Ministère de la Famille

Collaboration

Direction générale des opérations régionales
Ministère de la Famille

ISBN : 978-2-550-77673-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

© Gouvernement du Québec, 2017

table des matières

5	Introduction
6	Champ d'application
6	Orientations générales
6	Vision de la Direction de l'inspection
6	Mission de la Direction de l'inspection
7	Valeurs de la Direction de l'inspection
7	Objectifs du programme
7	Cadre légal
10	Instrumentation relative à l'inspection des services de garde potentiellement illégaux
10	Politique d'inspection
10	Version annotée de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance
10	Processus et procédures d'inspection des services de garde potentiellement illégaux
11	Principaux outils de travail destinés aux inspecteurs
11	Mesures de suivi et sanctions en matière de garde illégale
12	Mesures de suivi
12	Mesures quand la garde illégale persiste
13	Sanctions
13	Sensibilisation des parents et promotion des services de garde reconnus
14	Logo Service de garde reconnu
14	Site Web ministériel
14	Dépliants d'information en matière de garde illégale
14	Démarche qualité
15	Activités de suivi, d'évaluation et de révision
16	Comité-conseil d'évaluation du programme
16	Rôles et responsabilités
16	Clientèles externes
16	Ministère de la Famille

Introduction

Le cadre de référence que constitue le Programme global d'inspection des services de garde potentiellement illégaux (ci-après le programme) donne une compréhension globale du fonctionnement qu'adopte le ministère de la Famille (Ministère) lorsqu'il procède à des inspections dans le but de contrer la garde illégale et qu'il effectue les suivis nécessaires pour amener les prestataires de services de garde qui sont dans l'illégalité à se conformer aux prescriptions de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (la Loi).

L'article 6 de la Loi prévoit que « nul ne peut, par lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers, offrir ou fournir des services de garde à plus de six enfants s'il n'est titulaire d'un permis de centre de la petite enfance ou de garderie ou s'il n'est reconnu à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial agréé ».

En décembre 2016, près de 17 700 services de garde régis offrent plus de 291 000 places aux parents résidant au Québec. Un service de garde régi est soit un centre de la petite enfance (CPE) ou une garderie détenant un permis délivré par le Ministère, soit un service de garde en milieu familial reconnu par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial (BC) agréé par le Ministère. Seule une personne détenant un permis ou une reconnaissance peut fournir des services de garde à plus de six enfants.

Choisir un milieu reconnu assure à un parent que ce milieu est soumis au respect de plusieurs obligations et normes strictes de sécurité et de qualité. Cela lui certifie, entre autres, que le personnel, les administrateurs ou les actionnaires ont fait l'objet d'une vérification d'absence d'empêchement. Une telle vérification, renouvelée tous les trois ans, atteste qu'une personne n'a pas eu de comportement pouvant raisonnablement faire craindre pour la sécurité physique ou morale des enfants auxquels elle veut fournir des services de garde.

Dans ce contexte, la Direction de l'inspection (DI) a pour principale tâche d'intervenir auprès d'un prestataire de services de garde lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire que sont exercées des activités pour lesquelles un permis, une reconnaissance ou un agrément est requis.

Lors de l'inspection d'un service de garde potentiellement illégal, le personnel de la DI s'assurera que l'offre de services de garde est conforme à la Loi. Les services de garde ne doivent pas être fournis à plus de six enfants sans que le prestataire de services détienne le permis requis ou qu'il soit reconnu par un BC.

Toutefois, notons que les dispositions de l'article 6 de la Loi ne s'appliquent pas aux exceptions prévues à l'article 2 de la Loi « voir la section Cadre légal ».

Champ d'application

Le présent programme s'applique :

- aux membres du personnel du Ministère;
- aux prestataires de services de garde.

Ce programme ne s'applique pas :

- aux inspections et enquêtes menées par le Ministère auprès des titulaires de permis et des BC¹;
- à l'examen de situations de mauvais traitements physiques, d'abus sexuel ou d'absence de soins touchant les enfants, traitées de concert avec le Directeur de la protection de la jeunesse²

Orientations générales

Le Ministère a le mandat de voir à ce que l'offre de services de garde au Québec se fasse à l'intérieur des limites prescrites par la Loi. Pour s'assurer de la légalité de l'offre de services de différents prestataires, il se rend sur les lieux où sont offerts ces services et procède à des inspections ou mène, le cas échéant, des enquêtes. Ces interventions sont confiées à la DI, avec la collaboration des directions régionales et du Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité (BPAQ). Ce dernier reçoit et enregistre les plaintes concernant les services de garde potentiellement illégaux. La DI agit aussi de manière proactive pour détecter des services de garde illégaux et intervenir auprès de ceux-ci.

VISION DE LA DIRECTION DE L'INSPECTION

Avoir constamment la santé, la sécurité et le bien-être des enfants au centre de nos préoccupations, exceller en matière de vérification de la conformité au cadre légal des titulaires de permis et des BC ainsi qu'en matière de lutte contre la garde illégale et ce, grâce à l'engagement et à l'expertise du personnel et à l'engagement de nos partenaires.

MISSION DE LA DIRECTION DE L'INSPECTION

Veiller au respect du cadre légal auquel se réfère le présent programme, dans le but de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs et de s'assurer de la santé, de la sécurité et du bien-être des enfants qui les fréquentent.

1. C'est le programme global d'inspection en matière de conformité des titulaires de permis et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial qui prévoit le cadre de référence dans lequel agissent les inspecteurs du Ministère en la matière.

2. Voir à ce sujet [Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels](#), de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique.

VALEURS DE LA DIRECTION DE L'INSPECTION

Outre les valeurs de compétence, de loyauté, d'intégrité, d'impartialité et de respect énoncées dans la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise, le personnel de la DI souscrit aux valeurs suivantes :

- **rigueur** - Dans le constat des manquements et dans la collecte de la preuve, seuls les faits et l'information objective doivent trouver place. Les processus et les procédures d'inspection doivent être respectés;
- **célérité** - La conformité rapide du contrevenant au cadre légal étant recherchée, les dossiers d'inspection doivent être traités avec diligence et le suivi de ces inspections doit être fait dans les meilleurs délais;
- **équité** - Tous les services de garde et les BC sont traités de la même manière;
- **objectivité** - Le personnel de la DI n'a pas de parti pris et traite tous les dossiers de manière neutre;
- **transparence** - Les services de garde et les parents ont accès aux constats des inspecteurs.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

Les objectifs du présent programme se déclinent selon trois axes :

1. s'assurer que les services de garde offerts ou fournis par une personne physique ou morale le sont légalement;
2. s'assurer, dans un cadre d'intervention cohérent et équitable, d'une mise en conformité rapide et durable des personnes fournissant des services de garde illégaux;
3. s'assurer de la qualité des interventions de la DI.

Cadre légal

La Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance constitue le cadre légal sur lequel le présent programme s'appuie. Les articles suivants sont les plus pertinents pour l'application du programme :

Art. 2. La présente loi s'applique aux centres de la petite enfance, aux garderies et aux personnes reconnues à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial ainsi qu'aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial agréés par le ministre.

Elle ne s'applique pas :

1° à une personne qui offre ou fournit des services de garde organisés dans un établissement de santé ou de services sociaux, un établissement commercial, une foire, une exposition ou lors d'un événement particulier afin d'assurer la garde occasionnelle d'enfants dont les parents sont sur les lieux et peuvent être joints au besoin;

2° à une personne qui exploite un camp de jour ou de vacances;

3° à une commission scolaire ou à un établissement d'enseignement privé qui fournit un service de garde en milieu scolaire au sens de la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3) ou de la Loi sur l'enseignement privé (chapitre E-9.1);

4° à un organisme public ou communautaire qui, dans le cadre de sa mission, offre un soutien et un accompagnement aux familles ou qui, dans le cadre d'une intervention spécifique auprès de parents ou d'enfants organise, à ces fins, la garde temporaire d'enfants.

Art. 6. Nul ne peut, par lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers, offrir ou fournir des services de garde à plus de six enfants s'il n'est titulaire d'un permis de centre de la petite enfance ou de garderie ou s'il n'est reconnu à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial agréé.

Art. 15. Seul le titulaire d'un permis délivré par le ministre peut utiliser un nom comportant l'expression « centre de la petite enfance » ou « garderie ».

Art. 26. Le ministre peut refuser de délivrer un permis si :

[...] 4° le demandeur, un de ses administrateurs ou un de ses actionnaires a été déclaré coupable, dans les deux ans précédant la demande, d'une infraction à l'article 6 ou, en cas de récidive pour une telle infraction, dans les cinq ans précédant sa demande; [...].

Art. 41. Seul un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial agréé par le ministre peut reconnaître une personne à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial ou coordonner des services de garde en milieu familial fournis par une personne qu'il a reconnue.

Seul le titulaire d'un agrément du ministre peut utiliser un nom comportant l'expression « bureau coordonnateur de la garde en milieu familial ».

Art. 53. Doit être reconnue à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial par un bureau coordonnateur de la manière déterminée par règlement et être assistée d'une autre personne adulte, la personne physique, autre qu'un titulaire de permis de garderie, travailleuse autonome, agissant à son propre compte qui, contre rémunération, fournit dans une résidence privée des services de garde aux parents avec qui elle contracte et qui reçoit au moins sept, mais au plus neuf enfants.

Cette personne ne peut recevoir plus de quatre enfants qui sont âgés de moins de 18 mois et elle doit, pour les fins du calcul du nombre d'enfants reçus, inclure ses enfants et ceux de la personne qui l'assiste s'ils sont âgés de moins de neuf ans ainsi que les enfants de moins de neuf ans qui habitent ordinairement avec elles et qui sont présents pendant la prestation des services.

Art. 65. Le ministre peut donner un avis enjoignant d'apporter un correctif :

1° à toute personne qui ne se conforme pas à la présente loi; [...].

Art. 73. Tout inspecteur désigné par le ministre peut :

1° pénétrer à toute heure raisonnable dans tout lieu où il a des motifs raisonnables de croire que sont exercées des activités pour lesquelles un permis, une reconnaissance ou un agrément est requis afin de s'assurer du respect de la présente loi;

2° pénétrer à toute heure raisonnable dans tout lieu où sont fournis des services de garde en milieu familial afin de s'assurer du respect des dispositions du chapitre VII;

3° examiner tout lieu ou tout équipement auxquels s'applique la présente loi et prendre des photographies ou des enregistrements;

4° exiger la communication pour examen ou reproduction de tout document, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'ils contiennent des renseignements relatifs à l'application de la présente loi.

Art. 78. Il est interdit d'entraver l'exercice des fonctions de l'inspecteur, de le tromper par de fausses déclarations ou de refuser de lui fournir un renseignement qu'il a le droit d'obtenir en vertu de la présente loi.

La personne responsable des lieux inspectés ainsi que toute personne qui y travaille sont tenues de prêter assistance à l'inspecteur. De même, la personne qui a la garde, la possession ou le contrôle d'un document visé au paragraphe 4° de l'article 73 doit en donner communication à l'inspecteur et lui en faciliter l'examen.

Art. 81.1. Lorsqu'un constat d'infraction est signifié à une personne qui offre ou fournit des services de garde en contravention à une disposition de l'article 6, le ministre ou une personne qu'il autorise à cette fin doit, s'il est d'avis que la santé ou la sécurité des enfants a pu être compromise ou pourrait l'être, rendre une ordonnance interdisant à la personne visée par le constat d'offrir ou de fournir tout service de garde dans des conditions de nature à compromettre la santé ou la sécurité des enfants.

Art. 108.1. Quiconque contrevient à une disposition de l'article 6 commet une infraction et est passible d'une amende de 1 000 \$ à 10 000 \$.

Art. 108.2. Commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000 \$ à 50 000 \$ quiconque est visé par une ordonnance rendue en vertu de l'article 81.1 et, dans les deux ans suivant sa notification ou dans les deux ans d'une condamnation en vertu du présent article, refuse ou néglige de se conformer à cette ordonnance ou de quelque façon en empêche l'exécution ou y nuit.

Art. 109. Quiconque contrevient à une disposition des articles 15, 41 ou 53, du deuxième alinéa de l'article 76, de l'article 78, de l'article 86.1 ou de l'article 99 ou quiconque donne accès à un espace, une aire ou un équipement de jeu dont l'accès a été interdit ou dont l'évacuation a été ordonnée en vertu des dispositions des articles 74 ou 75 commet une infraction et est passible d'une amende de 500 \$ à 5 000 \$.

Art. 118. Lorsqu'une personne morale contrevient à l'une des dispositions visées aux articles 108.1 à 117, son dirigeant ou son représentant qui a autorisé ou permis la perpétration de cette infraction ou qui y a consenti est partie à l'infraction et est passible des amendes prévues à ces articles.

Art. 119. En cas de récidive, les amendes prévues aux articles 108.1 à 117 sont portées au double.

Art. 120. Lorsque, dans un local, sont exercées sans permis des activités pour lesquelles un permis ou une reconnaissance en vertu de l'article 6 est exigé, le ministre peut, après avoir avisé les parents des enfants reçus dans ce local, faire procéder, aux frais du responsable de ce local, à l'évacuation des enfants et à la fermeture immédiate de ce local même avant que des poursuites ne soient intentées en vertu de l'article 108.1.

Le ministre doit, de la même manière, faire procéder à l'évacuation s'il est d'avis que la santé ou la sécurité des enfants a pu être compromise ou pourrait l'être.

Art. 153 : Les dispositions de l'article 6 ne s'appliquent pas à la personne qui exploite un jardin d'enfants et qui établit que le 25 octobre 2005, elle exploitait ce jardin d'enfants.

On entend par «jardin d'enfants» un établissement qui fournit des services de garde éducatifs dans une installation où l'on reçoit, de façon régulière et pour des périodes qui n'excèdent pas quatre heures par jour, en groupe stable, au moins sept enfants âgés de deux à cinq ans auxquels on offre des activités se déroulant sur une période fixe.

Instrumentation relative à l'inspection des services de garde potentiellement illégaux

Cette section du programme présente l'instrumentation permettant au personnel du Ministère de conduire de manière rigoureuse et uniforme l'inspection d'un service de garde potentiellement illégal et d'y donner suite.

Chaque instrument mentionné dans cette section fait partie du programme.

POLITIQUE D'INSPECTION

La politique d'inspection des services de garde illégaux est un des documents adoptés dans la foulée de la création de la Direction de l'inspection. À mi-chemin entre le guide procédural et le cadre de référence, ce document encadre le travail du personnel du Ministère en matière d'inspection des services de garde potentiellement illégaux.

La politique présente notamment le cadre légal, des principes directeurs ainsi que les rôles et responsabilités ministériels en matière d'inspection. Elle comprend de même une description des pouvoirs de l'inspecteur et de la nature de l'inspection.

Elle est un outil de référence pour toute personne cherchant à comprendre le fonctionnement de ces inspections et les grands principes en vertu desquels le Ministère intervient auprès des prestataires de services de garde potentiellement illégaux.

VERSION ANNOTÉE DE LA LOI SUR LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

Une version annotée de la Loi se trouve dans le site Web du Ministère. Les notes explicatives, les exemples et les références à des sources complémentaires d'information qu'elle contient ont pour but de faciliter la compréhension de la Loi. Cette version permet ainsi aux services de garde de saisir plus facilement, par exemple, ce que signifie « offrir ou fournir des services de garde » de manière illégale.

Pour le personnel du Ministère, la version annotée de la Loi permet une interprétation cohérente du cadre légal et favorise des interventions uniformes auprès des services de garde illégaux.

PROCESSUS ET PROCÉDURES D'INSPECTION DES SERVICES DE GARDE POTENTIELLEMENT ILLÉGAUX

Dans un but d'harmonisation, les processus et les procédures d'inspection sont des documents internes servant à définir l'ensemble des étapes de traitement d'une inspection et les actions que doit accomplir le personnel concerné pour réaliser une inspection.

Le **processus d'inspection des services de garde potentiellement illégaux** décrit, selon un schéma logique, l'ensemble des opérations successives que doivent réaliser les différents acteurs ministériels en vue d'accomplir toutes les étapes du traitement d'un dossier, de son ouverture à sa fermeture.

La **procédure d'inspection des services de garde potentiellement illégaux** définit, étape par étape, chacun des gestes que le personnel du Ministère doit poser pour assurer le traitement d'un dossier de service de garde potentiellement illégal. Il y est notamment question de la préparation d'une telle inspection, de la manière dont le personnel de la DI doit se présenter sur place et inspecter les lieux. Les mesures de suivi devant permettre au Ministère de s'assurer que les prestataires de services de garde illégaux se conforment aux dispositions de la Loi de façon rapide et permanente sont aussi décrites dans cette procédure.

La **procédure visant le contrôle-qualité** des documents servant à l'envoi d'un avis de non-conformité (une des mesures de suivi de l'inspection d'un service de garde qui fournirait des services de manière illégale) accompagne la procédure d'inspection des services de garde potentiellement illégaux.

PRINCIPAUX OUTILS DE TRAVAIL DESTINÉS AUX INSPECTEURS

Toujours dans un but d'uniformisation des pratiques d'inspection des services de garde potentiellement illégaux, le personnel de la DI dispose d'autres outils de travail que ceux déjà mentionnés dans la présente section. Voici les principaux, accompagnés d'une brève description :

- **notes d'inspection d'un service de garde potentiellement illégal** : formulaire, sous forme d'aide-mémoire et de cases à cocher, qui répertorie l'ensemble des éléments devant être vérifiés par le personnel de la DI lors de l'inspection d'un service de garde potentiellement illégal.
- **grille de recommandation de signature d'un avis de non-conformité pour garde illégale** : document, comprenant l'ensemble des paramètres nécessaires à l'envoi d'un avis de non-conformité, devant être rempli par le personnel de la DI lorsque la situation d'un prestataire de services de garde illégal le requiert.
- **grille de recommandation de signature d'un avis préalable à l'évacuation et à la fermeture d'un service de garde illégal** : document, comprenant l'ensemble des paramètres nécessaires à l'envoi d'un avis préalable à l'évacuation d'un local ou d'une résidence où sont offerts des services de garde illégalement, devant être rempli par le personnel de la DI lorsque la situation le requiert.

Mesures de suivi et sanctions en matière de garde illégale

Les pouvoirs d'inspection du Ministère sont mentionnés dans la Loi. Il y est notamment précisé qu'un inspecteur peut, afin de s'assurer du respect de la Loi, pénétrer à toute heure raisonnable dans tout lieu où il a des motifs raisonnables de croire que sont exercées des activités pour lesquelles un permis, une reconnaissance ou un agrément est requis.

Les inspections permettent ainsi de vérifier :

- s'il y a offre ou fourniture de services de garde assujettie à la Loi et, notamment, s'il y a offre de services de garde en l'absence d'un permis de CPE ou de garderie ou sans reconnaissance par un BC (article 6 de la Loi);
- s'il y a utilisation d'un nom comportant l'expression « centre de la petite enfance », « garderie » ou « bureau coordonnateur de la garde en milieu familial » (articles 15 et 41 de la Loi).

MESURES DE SUIVI

Lorsque le personnel de la Direction de l'inspection constate que l'offre d'un service de garde est illégale, parce que le nombre d'enfants à qui sont fournis des services de garde dépasse six, il en informe le prestataire de services de garde en lui enjoignant de se conformer aux prescriptions de la Loi et il lui remet un dépliant d'information en matière de garde illégale. Sauf dans les situations où il y a enquête, un avis de non-conformité est transmis au prestataire de services de garde et l'oblige à régulariser sa situation dans le délai imparti. Dans tous les cas, le prestataire de services de garde doit alors diminuer le nombre d'enfants qu'il accueille à six ou moins.

S'il souhaite accueillir plus de six enfants, il devra se conformer à l'une ou l'autre des conditions suivantes :

- obtenir un permis de service de garde de la part du Ministère;
- se faire reconnaître comme personne responsable d'un service de garde (RSG) par le BC de son territoire.

Le prestataire de services de garde qui décide d'entreprendre des démarches pour obtenir un permis délivré par le Ministère ou pour être reconnu comme RSG par un BC a l'obligation de réduire, à un maximum de six, le nombre d'enfants qu'il reçoit jusqu'à l'obtention de son permis ou de sa reconnaissance.

À la fin du délai prévu à l'avis de non-conformité, le personnel de la DI effectue des inspections de suivi afin de vérifier si le prestataire de services de garde s'est conformé à la Loi. S'il y a un risque de récurrence, les inspections de suivi peuvent se poursuivre dans le temps même si le Ministère constate que le service de garde ne semblait plus fournir illégalement ses services.

MESURES QUAND LA GARDE ILLÉGALE PERSISTE

Si le prestataire de services de garde persiste dans l'illégalité, le Ministère peut lui transmettre un avis préalable à l'évacuation de ses locaux et à leur fermeture. L'avis préalable à l'évacuation informe le prestataire de services de garde qu'à défaut de corriger la situation, l'évacuation sera effectuée à une telle date. Une lettre est aussi transmise aux parents des enfants fréquentant ce service de garde pour les informer de l'intention du Ministère. Dans cette lettre, les parents reçoivent aussi des renseignements pertinents visant à les aider à trouver un service de garde régi. Le *dépliant d'information à l'intention des parents dont l'enfant fréquente un service de garde illégal*³ est aussi inclus dans cet envoi.

Si le prestataire de services de garde continue de contrevenir à la Loi malgré cet avis, le Ministère peut procéder à l'évacuation des enfants et à la fermeture du local. Normalement, le personnel de la DI remet alors aux parents, avant l'évacuation des enfants, une lettre les informant de sa décision d'évacuer ceux-ci puis de procéder à la fermeture du local le jour ouvrable suivant.

En certaines circonstances, à la suite des premiers constats de garde illégale, le Ministère peut procéder rapidement à l'évacuation des locaux du service de garde illégal et à leur fermeture. En de tels cas, le Ministère agit rarement seul, faisant appel à différents partenaires avec qui il intervient de concert. Il peut s'agir par exemple de la direction de la santé publique, les services de police, les municipalités ou encore la Régie du bâtiment du Québec.

La DI effectue des inspections de suivi afin de vérifier si le prestataire de services de garde s'est conformé à la Loi.

3. Voir à ce sujet la section « Dépliants d'information en matière de garde illégale » du présent programme.

SANCTIONS

Le Ministère prévoit une progression rapide dans l'application des mesures visant à amener la personne qui exploite illégalement un service de garde à se conformer aux exigences de la Loi.

La personne qui offre ou fournit des services de garde illégalement est passible d'une amende de 1 000 \$ à 10 000 \$ si elle contrevient pour la première fois à l'article 6 de la Loi, et de 2 000 \$ à 20 000 \$ s'il s'agit d'une récidive.

Lorsqu'un constat d'infraction est signifié à une personne qui offre ou fournit des services de garde en contravention à une disposition de l'article 6 de la Loi, le ministre doit, s'il est d'avis que la santé ou la sécurité des enfants a pu être compromise ou pourrait l'être, rendre une ordonnance. Cette ordonnance interdit à la personne qu'elle vise d'offrir ou de fournir tout service de garde dans des conditions de nature à compromettre la santé ou la sécurité des enfants. À défaut de s'y conformer, la personne serait passible d'une amende de 5 000 \$ à 50 000 \$ lorsqu'il s'agit d'une première condamnation et de 10 000 \$ à 100 000 \$ pour une récidive.

Le Ministère peut aussi décider, à tout moment, de déposer une requête en injonction auprès de la Cour supérieure afin d'obtenir une ordonnance visant à obliger une personne à cesser ses activités de garde illégale.

Refus de délivrer un permis

Le ministre peut refuser de délivrer un permis de service de garde si le demandeur, un de ses administrateurs ou un de ses actionnaires a été déclaré coupable, dans les deux ans précédant la demande, d'une infraction à l'article 6 de la Loi ou, en cas de récidive pour une telle infraction, dans les cinq ans précédant sa demande.

Utilisation sans droit d'expressions protégées par la Loi

De plus, la Loi prévoit une protection particulière d'expressions utilisées pour désigner des prestataires de services de garde sous permis ou sous agrément afin d'éviter que leur usage trompeur n'induisse le public à penser que ces services sont régis.

Ainsi, une personne qui, sans être titulaire d'un permis ou d'un agrément, utilise, selon le cas, un nom comportant les expressions « garderie », « centre de la petite enfance » ou « bureau coordonnateur de la garde en milieu familial », notamment dans sa dénomination sociale, sa publicité ou son affichage, est passible d'une amende de 500 \$ à 5 000 \$, et de 1 000 \$ à 10 000 \$ en cas de récidive.

Sensibilisation des parents et promotion des services de garde reconnus

Le Ministère met en place des actions visant à renseigner les parents et les prestataires de service de garde sur ce qui constitue une offre de services légale et ce qui n'en est pas une. Il met l'accent sur les avantages d'un service de garde régi ou reconnu par rapport à une prestation de services de garde offerte sans permis du Ministère ou reconnaissance d'un BC. Cette section du programme présente les outils qui sont destinés à la sensibilisation des parents en matière d'offre de services de garde et ceux qui font la promotion des services de garde reconnus.

LOGO SERVICE DE GARDE RECONNU

Le Ministère a conçu un logo distinctif pour les prestataires de services de garde qui sont régis par la Loi. Ce logo affiché clairement dans un service de garde permet aux parents de repérer facilement les services de garde offerts par les titulaires d'un permis ou par des RSG reconnues par un BC.

Par ailleurs, l'affichage du permis, exigé pour les CPE et les garderies, demeure le meilleur moyen de repérage d'un service de garde régi par le Ministère. La reconnaissance accordée par un BC à une RSG confirme aussi que celle-ci exploite un service de garde régi. Toutefois, la RSG n'a pas l'obligation d'afficher cette reconnaissance.

SITE WEB MINISTÉRIEL

Une section du site Web ministériel explique les différents types d'offres de services de garde. On y parle de ce qu'est un service de garde régi et des avantages qu'il y a à en fréquenter un. On y aborde aussi les manières pour les parents de s'assurer de la légalité de l'offre de services d'un prestataire de garde.

Les parents peuvent notamment visionner une capsule vidéo sur la signification du logo Service de garde reconnu. Des exemples de situations de garde sont aussi proposés aux parents pour les aider à reconnaître une offre de services de garde illégale.

DÉPLIANTS D'INFORMATION EN MATIÈRE DE GARDE ILLÉGALE

Le Ministère a conçu deux outils de communication afin de soutenir les parents dont les enfants fréquentent un service de garde illégal et les prestataires de services de garde qui se trouvent en situation de garde illégale. Ces dépliants d'information permettent aux parents de comprendre ce qu'est un service de garde illégal et offrent des renseignements pour aider les personnes qui pourraient fréquenter un tel service à trouver d'autres options. De plus, ces dépliants rappellent aux prestataires de services de garde leurs obligations et les conséquences liées au non-respect de celles-ci.

Le Dépliant d'information à l'intention des parents dont l'enfant fréquente un service de garde illégal et le Dépliant à l'intention des prestataires de services de garde ayant fait l'objet d'une plainte en matière de garde illégale, se trouvent dans la section du site Web ministériel précédemment décrite.

Démarche qualité

La Direction de l'inspection est soucieuse de réaliser des interventions de qualité. Une inspection de qualité peut se définir ainsi :

- elle est conforme aux normes réglementaires, à l'éthique et à la déontologie, et elle est réalisée dans le respect des valeurs gouvernementales et ministérielles;
- elle s'inscrit dans le cadre des objectifs ministériels;
- elle conduit à la signification des situations de non-conformité, à leur correction durable ou à l'imposition de sanctions pénales ou administratives.

Pour ce faire, la DI a mis en place un cadre visant l'amélioration continue des pratiques de son personnel. Il s'agit d'un système de gestion de la qualité qui vise à assurer que toutes les interventions sont réalisées comme prévu et que les décisions prises sont conformes aux normes et aux règles en vigueur. Ce système de gestion s'appuie sur quatre objectifs :

- le respect des délais d'intervention;
- des documents exempts d'erreurs, clairs et concis concernant les interventions du personnel de la DI;
- des manquements et des infractions rigoureusement constatés;
- des dossiers de preuve conformes aux règles établies.

La DI s'assure de la qualité de ses interventions par les principaux moyens suivants : des mesures *a priori*, des contrôles qualité durant l'intervention et des contrôles *a posteriori*.

Les mesures *a priori* consistent principalement à s'assurer que le personnel de la Direction est apte à exercer ses fonctions et suffisamment préparé pour le faire. Cela implique notamment que les membres du personnel connaissent les normes et règles en vigueur ainsi que leurs modalités d'application dans le cadre précis de leur environnement de travail. Cela implique également que les membres du personnel sont adéquatement outillés pour produire des documents de qualité.

Les contrôles qualité durant l'intervention concernent notamment les documents entourant le constat des manquements et l'imposition des sanctions. Ils ont pour but d'assurer la conformité de ces documents aux normes et aux règles en vigueur. Les contrôles qualité sont effectués par des personnes autres que celles qui ont produit l'objet visé par le contrôle. Ils visent également à diminuer le risque de réexamen ou de recours. À la DI, ces contrôles qualité sont principalement réalisés par les chefs d'équipe, qui s'appuient sur les outils mis à leur disposition.

Finalement, les contrôles *a posteriori* concernent des dossiers fermés. Ils permettent de vérifier, dans le cadre d'une opération systématique, certains aspects de l'intervention du personnel. Il peut s'agir, par exemple, de vérifier comment sont appliquées certaines règles par le personnel. Ce genre de contrôle permet le réajustement des pratiques et des outils, la rétro-information au personnel et, le cas échéant, la détermination des formations à venir.

Par ailleurs, la DI effectue un suivi de l'information de gestion et des statistiques ministérielles la concernant, ce qui peut également contribuer à l'amélioration continue.

Activités de suivi, d'évaluation et de révision

Les différentes composantes du présent programme sont examinées de façon régulière pour s'assurer qu'elles continuent de bien servir les objectifs poursuivis par celui-ci.

Des données de suivi sont colligées selon une fréquence permettant de soutenir la bonne gestion du programme, l'évaluation de ses composantes et la reddition de comptes.

Les données de suivi et les résultats d'évaluation servent ainsi à cibler les besoins de révision du présent programme. Elles servent aussi à guider la prise de décision ministérielle sur les ajustements à lui apporter, lorsque c'est nécessaire.

COMITÉ-CONSEIL D'ÉVALUATION DU PROGRAMME

C'est la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DRES) qui coordonne et réalise les travaux d'évaluation du présent programme. Selon les besoins d'évaluation exprimés, elle forme un comité-conseil d'évaluation avec les unités administratives concernées.

Les constats et les recommandations faits à la suite des travaux d'évaluation sont communiqués au comité du Bureau de la sous-ministre du Ministère. Après avoir eu l'aval de ce comité, ils sont transmis aux directions concernées afin d'être pris en compte lors de la mise à jour du présent programme.

Rôles et responsabilités

L'application du présent programme est sous l'autorité de la DI mais le soutien qu'apportent les autres directions du Ministère à la réalisation des objectifs de ce programme est essentiel. Il en va de même des prestataires de services de garde, qui ont eux aussi une responsabilité quant à la légalité de leur propre offre de services.

Les rôles et les responsabilités qui suivent doivent uniquement être compris dans le contexte de l'application et de la mise en œuvre du présent programme.

CLIENTÈLES EXTERNES

Prestataires de services de garde

Rôle : fournir des services de garde dans le respect du cadre légal du présent programme.

Responsabilités :

- corriger rapidement et durablement les situations qui pourraient engendrer l'illégalité de leur offre de services;
- s'acquitter de tous frais liés à une amende pouvant leur avoir été imposée en raison de services de garde fournis de manière illégale;
- en tout temps, collaborer au travail du personnel du Ministère.

Bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial

Rôle : épauler le Ministère dans la détection des services de garde illégaux et collaborer aux interventions du Ministère en cette matière.

Responsabilités :

- collaborer avec le personnel du Ministère lorsqu'il doit intervenir en matière de garde illégale auprès d'une RSG de leur territoire;
- accorder des reconnaissances aux personnes qui en font la demande et qui se qualifient pour être responsables d'un service de garde en milieu familial.

MINISTÈRE DE LA FAMILLE

La présente sous-section décrit l'ensemble des rôles et des responsabilités des différentes unités administratives du Ministère visant à permettre la pleine application du programme. De manière générale :

- l'application du programme est sous la responsabilité de la DI;
- le contrôle des opérations de la DI est assumé par le Bureau de la sous-ministre adjointe de la Direction générale des opérations régionales (BSMA-DGOR);

- les orientations du programme sont élaborées par le bureau de la sous-ministre adjointe de la Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance (BSMA-DGSGEE);
- l'instrumentation du programme est sous la responsabilité de la Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde (DAQSG);
- l'évaluation du programme est sous la responsabilité de la DRES.

À ces directions se greffent d'autres unités administratives qui viennent soutenir la mise en œuvre du programme, soit :

- le Secrétariat général du Ministère (SG);
- la Direction des communications (DC);
- la Direction du partenariat, de la planification et de la coordination des opérations (DPPCO);
- les directions régionales (DR);
- le Bureau des renseignements (BR);
- le Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité (BPAQ);
- la Direction du financement et des immobilisations des services de garde (DFISG).

Ci-dessous, vous trouverez précisément comment sont réparties les responsabilités entre les unités administratives du Ministère pour une mise en œuvre harmonieuse des différentes facettes du présent programme.

Direction de l'inspection

Rôle : Assurer l'application du présent programme.

Responsabilités :

- faire appliquer le programme par le personnel de la DI;
- collaborer étroitement avec la DAQSG et le BSMA-DGSGEE à l'élaboration de l'ensemble de l'instrumentation et des outils sous leur responsabilité;
- élaborer les outils permettant l'organisation du travail du personnel de la DI en matière d'inspection des services de garde potentiellement illégaux;
- élaborer et mettre en place la Démarche qualité destinée au personnel de la DI et s'assurer du respect de celle-ci;
- déterminer, avec la collaboration du BSMA-DGOR et le BSMA-DGSGEE, les données et les indicateurs à colliger pour le suivi de gestion en matière d'inspection des services de garde potentiellement illégaux;
- colliger et produire des données fiables pour l'information de gestion;
- avec le soutien de la DRES, collaborer avec le BSMA-DGSGEE à l'établissement des besoins d'évaluation du présent programme;
- collaborer à la préparation du plan d'action devant donner suite aux recommandations de l'évaluation;
- mettre en œuvre, à la suite des travaux d'évaluation et de révision du présent programme, les recommandations la concernant.

**Direction générale des opérations régionales –
Bureau de la sous-ministre adjointe**

Rôle : S'assurer de la bonne gestion des opérations menées par la DI, dans le cadre du présent programme.

Responsabilités :

- définir les cibles à atteindre par la DI relativement aux inspections des services de garde illégaux ;
- collaborer avec la DI à la détermination des données et des indicateurs à produire pour l'information de gestion.
- soutenir et superviser le travail de la DI dans l'atteinte des objectifs du présent programme ;
- mesurer l'atteinte des cibles et des objectifs fixés par la DI ;
- ajuster, s'il y a lieu, avec la collaboration avec le BSMA-DGSGEE, certains aspects ou objectifs du programme à la suite des suivis effectués;
- avec le soutien de la DRES, collaborer avec le BSMA-DGSGEE à l'établissement des besoins d'évaluation du présent programme ;
- coordonner, avec la collaboration avec le BSMA-DGSGEE, à l'élaboration du plan d'action et à la mise en œuvre des recommandations qui viendront à la suite des travaux d'évaluation du présent programme.

**Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance –
Bureau de la sous-ministre adjointe**

Rôle : Concevoir le programme et s'assurer de son amélioration et de sa mise à jour.

Responsabilités :

- procéder à l'élaboration et à la mise à jour du présent programme en collaboration avec les directions concernées;
- coordonner l'élaboration de l'instrumentation nécessaire à l'inspection des services de garde potentiellement illégaux;
- coordonner l'élaboration des outils de sensibilisation des parents et de promotion des services de garde reconnus;
- s'assurer ponctuellement, dans une perspective d'amélioration continue, de la qualité de l'application, par les différentes unités administratives, des composantes du présent programme;
- ajuster, s'il y a lieu, avec la collaboration avec le BSMA-DGOR, certains aspects ou objectifs du programme à la suite des suivis de gestion effectués;
- collaborer avec la DI à la définition des données et des indicateurs à produire pour l'information de gestion liée à l'inspection des services de garde potentiellement illégaux;
- avec le soutien de la DRES, établir, en partenariat avec la DI et le BSMA-DGOR, les besoins d'évaluation du présent programme;
- coordonner, avec la collaboration avec le BSMA-DGOR, l'élaboration du plan d'action et la mise en œuvre des recommandations qui viendront à la suite des travaux d'évaluation du présent programme.

Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde (DAQSG)

Rôle : Soutenir et outiller la DI, en vue de l'atteinte de ses objectifs en matière d'inspection des services de garde potentiellement illégaux.

Responsabilités :

- élaborer l'instrumentation relative à l'interprétation des dispositions légales formant le cadre du présent programme;
- collaborer à l'élaboration, à l'entretien et au maintien à jour des outils de sensibilisation des parents et de promotion des services de garde reconnus;
- ajuster l'instrumentation destinée aux inspecteurs lorsque les suivis effectués et les données colligées indiquent que cela est requis;
- mettre en œuvre, à la suite des travaux d'évaluation et de révision du présent programme, les recommandations la concernant.

Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DRES)

Rôle : Soutenir le Ministère dans la production de l'information de gestion et l'établissement des modalités d'évaluation en vue d'orienter, au besoin, la révision du présent programme.

Responsabilités :

- soutenir la DI dans la définition des données et des indicateurs à produire pour l'information de gestion liée au suivi du présent programme;
- soutenir la DI dans la systématisation de la production de données opérationnelles issues de l'Environnement informationnel ministériel (EIM) et relatives aux inspections des services de garde potentiellement illégaux;
- coordonner et réaliser les travaux d'évaluation du présent programme, ce qui comprend coordination des travaux du comité-conseil d'évaluation;
- collaborer à la préparation du plan d'action devant donner suite aux recommandations de l'évaluation.

Secrétariat général du Ministère (SG)

Rôle : Être le point de contact pour toute plainte à l'endroit du personnel du Ministère dans l'application du présent programme et répondre aux demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Responsabilités :

- recevoir et traiter les plaintes de nature administrative, notamment en lien avec le travail du personnel du Ministère;
- coordonner les demandes d'accès à l'information qui lui sont adressées, dans le cadre de l'application du présent programme.

Direction des communications (DC)

Rôle : Soutenir la DI dans l'atteinte des objectifs du présent programme par l'élaboration et la mise en œuvre, si cela est requis, d'une stratégie de communication propre à celui-ci.

Responsabilités :

- collaborer avec la DI et la DAQSG à la mise à jour en continu de l'information contenue dans le site Web du Ministère;
- procéder, en collaboration avec la DAQSG, à l'élaboration, à l'entretien et à la mise à jour des outils de sensibilisation des parents et de promotion des services de garde reconnus.

Direction du financement et des immobilisations des services de garde (DFISG)

Rôle : Assurer l'entretien et le pilotage du système de mission Conception administrative famille enfance (CAFE).

Responsabilités :

- gérer le système de mission CAFE et les besoins d'amélioration des modules Inspections et sanctions exprimés par la DI;
- coordonner le pilotage du système informatique de mission CAFE et soutenir les utilisateurs dans le traitement informatique des dossiers, des activités et des opérations de la DI.

Directions régionales (DR)

Rôle : Mettre en œuvre, sur tout le territoire du Québec, l'offre de services du Ministère en matière de services de garde.

Responsabilités :

- collaborer avec la DI dans le cadre des interventions en matière de garde illégale lorsque la situation le requiert;
- sensibiliser, informer et renseigner les prestataires de services sur ce que représente une offre de services de garde légale;
- accompagner tout demandeur de permis afin de le soutenir dans l'obtention de celui-ci.

Bureau des renseignements (BR)

Rôle : Informer et renseigner la population sur ce que représente une offre de services de garde légale et promouvoir l'importance pour les parents de rechercher des services de garde régis.

Responsabilités :

- apporter son soutien, en collaboration avec la DI et la DC, pour la validation des outils de sensibilisation des parents et de promotion des services de garde reconnus;
- sensibiliser, informer et renseigner les prestataires de services sur ce que représente une offre de service de garde légale.

Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité (BPAQ)

Rôle : Soutenir la DI dans l'application du présent programme.

Responsabilités :

- transmettre, à la DI, les plaintes recevables à l'égard des services de garde potentiellement illégaux pour examen et traitement;
- lors du traitement d'une plainte, transmettre avec diligence, à la DI, tous les renseignements nécessaires à la tenue d'une inspection chez un prestataire de services se trouvant potentiellement dans l'illégalité;
- communiquer à la personne plaignante les résultats de l'analyse de sa plainte;
- procéder à la révision du traitement d'une plainte, à la demande d'un plaignant.

