

# POLITIQUE D'INSPECTION

Prestataires de services de garde régis  
et bureaux coordonnateurs de la garde  
en milieu familial

Rédaction :  
Direction de l'accessibilité et de  
la qualité des services de garde,  
avec la collaboration du Bureau des plaintes  
27-09-2011

ISBN : 978-2-550-63180-4 (PDF)  
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011  
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

Ministère de la Famille et des Aînés  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage Québec (Québec) G1R 4Z1

Web :  
[www.mfa.gouv.qc.ca](http://www.mfa.gouv.qc.ca)

## TABLE DES MATIÈRES

1. Champ d'application .....	5
2. But de la politique.....	5
3. Cadre légal .....	6
4. Principes directeurs .....	6
5. Valeurs .....	6
6. Confidentialité.....	7
6.1. Dossier de l'inspection .....	7
6.2. Dépôt des résultats de l'inspection sur le site Web ministériel.....	7
7. Pouvoirs de l'inspecteur <sup>1</sup> .....	7
8. Inspection des centres de la petite enfance (CPE) , des garderies et des bureaux coordonnateurs.....	8
8.1. Inspection des CPE et des garderies .....	8
8.2. Inspection des bureaux coordonnateurs.....	9
8.3. Inspection chez la personne responsable d'un service de garde en milieu familial .....	9
9. Cycle général de l'inspection .....	9
9.1. Inspection complète.....	9
9.2. Inspection partielle .....	10
10. Étapes d'une inspection.....	10
10.1. Assignation .....	10
10.2. Préparation de l'inspection.....	10
10.3. Visite d'inspection.....	10
10.4. Communication des résultats de l'inspection .....	10
10.5. Dépôt sur le site Web ministériel des résultats de l'inspection en CPE et en garderie .....	11
10.6. Mesures et sanctions.....	11
11. Rôles et responsabilités .....	11
11.1. Titulaires de permis et personnes reconnues par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial.....	11
11.2. Bureaux coordonnateurs .....	12
11.3. Ministère de la Famille et des Aînés.....	12
11.3.1. Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde....	12
11.3.2. Direction de l'inspection.....	13
11.3.3. Directions régionales.....	13
11.3.4. Bureau des plaintes .....	13

<sup>1</sup> Dans ce texte, le masculin englobe les deux genres et n'est utilisé que pour alléger le texte.



## 1. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse :

- aux inspecteurs et au personnel du ministère de la Famille et des Aînés (le Ministère);
- aux personnes titulaires d'un permis de centre de la petite enfance (CPE) ou de garderie;
- aux organismes agréés comme bureau coordonnateur de la garde en milieu familial (bureau coordonnateur);
- aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG) reconnues par un bureau coordonnateur. Toutefois, l'intervention d'un inspecteur du Ministère auprès de la personne prestataire ne se fait que dans certaines circonstances particulières et sous réserve de la fonction du bureau coordonnateur d'assurer le respect des normes déterminées par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (la Loi) et applicables aux RSG.

Sont **exclus** de la présente politique les inspections effectuées dans le cadre :

- de l'examen des **services de garde illégaux** rendus directement ou indirectement par toute personne qui offre ou fournit des services de garde à plus de six enfants sans posséder un permis de CPE ou de garderie ou sans être reconnue par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial à titre de responsable de garde;
- des **inspections financières et des enquêtes** menées par le Ministère relativement à l'utilisation des subventions;
- de l'examen des **situations de mauvais traitements, d'abus sexuel ou de négligence** traitées par le Ministère conjointement avec le Directeur de la protection de la jeunesse.

## 2. BUT DE LA POLITIQUE

Le Ministère veille à l'application de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, qui a pour objet notamment de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde en vue d'assurer, entre autres, la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui reçoivent ces services.

La présente politique définit les principes directeurs permettant de garantir le respect des dispositions de la Loi et de ses règlements, des normes établies, des directives et des instructions ordonnées par le ministre de la Famille. Elle porte une attention particulière aux normes et aux conditions pouvant nuire à la santé et à la sécurité des enfants. Elle définit la nature de l'inspection des services de garde, les pouvoirs de l'inspecteur ainsi que le cycle général de l'inspection. Elle précise également les rôles et responsabilités des différents acteurs dans le processus de l'inspection.

La politique vise à ce que les correctifs appropriés soient apportés de façon durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité et de responsabilisation des prestataires de services de garde.

### 3. CADRE LÉGAL

Le cadre légal sur lequel s'appuie cette politique comprend :

- la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (L.R.Q., c. S-4.1.1);
- le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (c. S-4.1.1, r. 2);
- le Règlement sur la contribution réduite (c. S-4.1.1, r. 1);
- l'ensemble des normes, directives et instructions prescrites par le ministre.

### 4. PRINCIPES DIRECTEURS

Le Ministère mène des inspections auprès des prestataires de services de garde et des bureaux coordonnateurs, afin de s'assurer qu'ils se conforment à la Loi. À leur égard, l'inspecteur a un mandat de surveillance, de contrôle et de régulation.

L'inspecteur recueille des données provenant de faits constatés, de documents et de renseignements obtenus par écrit ou verbalement. L'inspecteur appuie son analyse et sa conclusion sur les éléments factuels obtenus et il se garde de tout jugement de valeur.

Les inspections se déroulent selon une procédure rigoureuse et uniforme établie par le Ministère, qui applique l'ensemble des règles encadrant le travail de l'inspecteur. Cette procédure facilite la cohérence dans la détermination des manquements à la Loi commis par les services de garde et les bureaux coordonnateurs. Elle définit également les modalités de suivi des correctifs exigés pour remédier rapidement et de manière permanente aux irrégularités. Les situations graves, d'urgence ou récurrentes commandent une procédure adaptée pour que les interventions soient ajustées selon le niveau de risque reconnu.

L'inspecteur prend des mesures ou applique des sanctions afin de s'assurer de la mise en place durable des correctifs requis. Il est particulièrement diligent quant au respect des délais de correction attendus.

### 5. VALEURS

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, auxquelles doivent adhérer tous les employés de l'État, les inspecteurs doivent aussi souscrire aux valeurs suivantes :

- la rigueur et la célérité dans l'application de la procédure d'inspection, dans le constat des manquements et dans le suivi des inspections;
- l'équité et l'objectivité dans l'application du cadre légal et réglementaire;
- la transparence dans la démarche et le suivi des inspections;
- la responsabilisation des personnes visées par les exigences du cadre légal et réglementaire, notamment au regard de la santé et de la sécurité des enfants.

## 6. CONFIDENTIALITÉ

### 6.1. DOSSIER DE L'INSPECTION

Le dossier d'inspection contient des renseignements généraux sur le ou la prestataire de services de garde ou le bureau coordonnateur ainsi que des renseignements personnels recueillis au cours de l'inspection. Seul un membre autorisé du personnel du Ministère peut avoir accès aux renseignements que contient ce dossier, lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Malgré ce qui précède, tout document détenu par le Ministère est susceptible, en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), d'être produit lorsqu'une demande lui est adressée en ce sens. L'information pouvant être transmise à la suite d'une demande effectuée dans ce cadre est déterminée par le responsable de son application au Ministère.

### 6.2. DÉPÔT DES RÉSULTATS DE L'INSPECTION SUR LE SITE WEB MINISTÉRIEL

Dans un souci d'information et de transparence, le Ministère a choisi de rendre accessibles aux parents, sur son site Web, les résultats des inspections réalisées dans les centres de la petite enfance et les garderies. Les renseignements publiés concernent uniquement les manquements soulevés à l'égard de la Loi et de ses règlements. L'utilisation de libellés standardisés permet d'assurer la protection des renseignements de nature confidentielle.

## 7. POUVOIRS DE L'INSPECTEUR

Pour attester sa qualité d'inspecteur et les pouvoirs qui lui sont conférés, l'inspecteur est détenteur d'un certificat signé par le ministre.

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 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 relatives au versement des subventions et au règlement sur les places à contribution réduite;
3. examiner tout lieu ou tout équipement auxquels s'applique la 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'il contient des renseignements relatifs à l'application de la Loi;
5. remettre un avis de non-conformité à la personne titulaire de permis qui ne se conforme pas à une norme de sécurité applicable à un espace, une aire de jeu ou de l'équipement garnissant l'aire de jeu, et interdire l'accès aux lieux ou à l'équipement jusqu'à ce qu'ils soient rendus conformes.

## 8. INSPECTION DES CENTRES DE LA PETITE ENFANCE (CPE), DES GARDERIES ET DES BUREAUX COORDONNATEURS

La protection de la santé et de la sécurité des enfants constitue une priorité du Ministère et, à ce titre, ce dernier a établi un processus d'inspection rigoureux.

### 8.1. INSPECTION DES CPE ET DES GARDERIES

L'inspection des CPE et des garderies vise à s'assurer que ces établissements respectent le cadre légal et réglementaire en matière de services de garde éducatifs, et cela, en accordant une attention particulière aux aspects liés à la santé, à la sécurité et au bien-être des enfants.

L'inspection porte notamment sur les éléments suivants :

#### Inspection dans les locaux

- le mécanisme d'accès aux locaux;
- les appareils et les équipements obligatoires dans les aires de jeu et de service;
- l'alimentation;
- les médicaments et leur administration;
- la propreté et la salubrité;
- le rangement des produits d'entretien et des produits toxiques.

#### Inspection à l'extérieur

- l'aménagement de la cour extérieure;
- l'aire et l'équipement de jeu.

#### Inspection d'éléments administratifs

- la composition du conseil d'administration et du comité de parents;
- la qualification du personnel;
- le nombre d'enfants par membre du personnel éducateur;
- le cours de premiers soins;
- la vérification de l'absence d'empêchement pour les personnes appelées à oeuvrer auprès des enfants;
- le contenu des fiches d'inscription et d'assiduité;
- la liste des numéros de téléphone d'urgence;
- le respect des règles encadrant le programme de places à contribution réduite.

## **8.2. INSPECTION DES BUREAUX COORDONNATEURS**

L'inspection d'un bureau coordonnateur vise à s'assurer que ce dernier remplit les fonctions liées à son mandat et qu'il respecte les conditions de son agrément.

## **8.3. INSPECTION CHEZ LA PERSONNE RESPONSABLE D'UN SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL**

La responsabilité de s'assurer du respect des normes déterminées par la Loi et applicables aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial relève du mandat général du bureau coordonnateur qui les a reconnues.

Toutefois, la Loi reconnaît à l'inspecteur le pouvoir de s'assurer du respect par le ou la prestataire de services des dispositions portant sur les subventions et la contribution réduite.

# **9. CYCLE GÉNÉRAL DE L'INSPECTION**

Outre les motifs permettant de déclencher une inspection décrits aux articles 9.1 et 9.2, dans la planification des activités d'inspection et la détermination des priorités annuelles, le Ministère tient compte des renseignements qu'il possède, en matière de conformité, sur un ou une prestataire de services de garde ou sur un bureau coordonnateur afin que son intervention soit adaptée selon le risque que cette personne ou ce bureau contrevienne à la Loi et à ses règlements. Ainsi, le nombre, la récurrence ainsi que la gravité objective des manquements déjà constatés peuvent donner lieu à un suivi plus étroit.

De façon générale, une inspection s'effectue à l'improviste; la personne prestataire de services de garde n'est pas informée au préalable de la venue d'un inspecteur.

## **9.1. INSPECTION COMPLÈTE**

L'inspection complète prévoit la vérification de l'ensemble des éléments prévus à la Loi. Ces inspections sont généralement planifiées et inscrites dans un calendrier régulier d'inspection.

Pour les CPE et les garderies, une inspection complète s'effectue minimalement :

- dans les six mois suivant la délivrance du premier permis;
- à l'occasion du renouvellement du permis, dont la période de validité est généralement de cinq ans;
- lorsqu'une mise à niveau de l'information relative à la conformité est requise.

Pour les bureaux coordonnateurs, une inspection complète s'effectue :

- dans les six mois suivant l'attribution de l'agrément;
- à l'occasion du renouvellement de l'agrément, dont la période de validité est généralement de trois ans;
- lorsqu'une mise à niveau de l'information relative à la conformité est requise.

Par ailleurs, un inspecteur peut, à l'occasion d'une inspection partielle, procéder à une inspection complète si les faits constatés rendent nécessaire une telle intervention.

## 9.2. INSPECTION PARTIELLE

L'inspection partielle vise la vérification d'un certain nombre d'éléments et s'effectue de façon ponctuelle :

- dans le cadre du traitement d'une plainte adressée au Ministère;
- dans le cadre du suivi d'une inspection complète;
- lorsque, à la suite d'une demande interne, une vérification de la conformité de certains éléments apparaît nécessaire.

# 10. ÉTAPES D'UNE INSPECTION

## 10.1. ASSIGNATION

La Direction de l'inspection assigne les dossiers aux inspecteurs en fonction du cycle général d'inspection, tout en consacrant une attention particulière aux situations requérant une intervention plus urgente afin d'assurer la santé et la sécurité des enfants. De même, l'évaluation du niveau de risque qu'il y a de contrevenir à la Loi et à ses règlements est susceptible de déterminer les priorités d'assignation quant aux prestataires de services de garde ou aux bureaux coordonnateurs à inspecter. Ce niveau de risque est établi en consultant l'historique des manquements ou toute autre information pertinente que détiendrait le Ministère à ce sujet.

## 10.2. PRÉPARATION DE L'INSPECTION

Avant de procéder à la visite, l'inspecteur prépare son dossier en prenant connaissance :

- de l'historique des plaintes;
- de l'historique des manquements constatés au cours des inspections antérieures;
- des avis de non-conformité signifiés;
- des documents déposés au Ministère, tels que la liste des administrateurs, les attestations d'absence d'empêchement ou ceux concernant toute autre problématique connue et documentée liée à l'application de la Loi et de ses règlements.

## 10.3. VISITE D'INSPECTION

L'inspecteur arrive à l'improviste et présente son certificat à la personne responsable des lieux au moment de l'inspection. Il recueille des renseignements et des documents visant à s'assurer du respect de la Loi par le ou la prestataire de services de garde ou par le bureau coordonnateur. Au besoin, il obtient auprès d'un tiers les renseignements nécessaires à l'exécution de son mandat. L'information et les documents recueillis font partie du dossier d'inspection.

## 10.4. COMMUNICATION DES RÉSULTATS DE L'INSPECTION

L'inspecteur communique à la personne responsable le résultat sommaire des manquements constatés. Par la suite, il transmet un rapport d'inspection décrivant en détail les manquements observés à l'égard de la Loi.

## **10.5. DÉPÔT SUR LE SITE WEB MINISTÉRIEL DES RÉSULTATS DE L'INSPECTION EN CPE ET EN GARDERIE**

Une fois le rapport d'inspection transmis à la personne prestataire de services, les manquements relevés sont déposés dans le site Web ministériel. Lorsqu'un CPE ou une garderie apporte un correctif à un manquement constaté par l'inspecteur, ce correctif y est mentionné et la date de correction figure à côté du libellé du manquement.

## **10.6. MESURES ET SANCTIONS**

La procédure d'inspection prévoit une progression dans les mesures appliquées pour amener le ou la titulaire d'un permis de CPE ou de garderie ainsi que le bureau coordonnateur à apporter les correctifs nécessaires pour remédier aux manquements constatés. Cette procédure tient compte du nombre, de la gravité et de la récurrence des manquements dans le choix de la mesure ou de la sanction à appliquer. Ainsi, lorsque nécessaire, le Ministère peut, sous réserve des modalités et de la gradation prévues, appliquer les mesures et sanctions suivantes :

- produire un avis de non-conformité;
- imposer une pénalité administrative;
- annuler ou diminuer la subvention consentie ou suspendre, en tout ou en partie, son versement;
- suspendre, révoquer ou refuser de renouveler un permis ou un agrément;
- désigner une personne pour administrer provisoirement un CPE, une garderie ou un bureau coordonnateur;
- ordonner l'évacuation d'une aire de jeu et y apposer des scellés;
- signifier un constat d'infraction;
- mener une enquête.

De plus, les prestataires de services de garde et les bureaux coordonnateurs qui contreviennent à certaines dispositions de la Loi peuvent également être passibles, selon le cas, d'une amende ou de sanctions pénales.

# **11. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

## **11.1. TITULAIRES DE PERMIS ET PERSONNES RECONNUES PAR UN BUREAU COORDONNATEUR DE LA GARDE EN MILIEU FAMILIAL**

Les personnes prestataires de services de garde en CPE, en garderie et en milieu familial, qui sont, selon le cas, titulaires d'un permis ou reconnues à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial par un bureau coordonnateur agréé, doivent agir conformément à la Loi. Elles sont les premières responsables de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents.

Au moment d'une inspection, la personne responsable des lieux inspectés ainsi que toute personne qui y travaille sont tenues de collaborer en prêtant assistance à l'inspecteur.

De plus, la personne qui a la garde, la possession ou le contrôle de documents relatifs à l'application de la Loi doit en donner communication à l'inspecteur et lui en faciliter l'examen. Aussi, le ou la titulaire de permis et la personne responsable reconnue ne peuvent entraver l'exercice des fonctions de l'inspecteur, le tromper par de fausses déclarations ou refuser de lui fournir un renseignement qu'il a le droit d'obtenir en vertu de la Loi.

Les titulaires de permis ou les personnes reconnues par un bureau coordonnateur agréé doivent apporter avec diligence les correctifs aux manquements constatés au cours d'une inspection.

## **11.2. BUREAUX COORDONNATEURS**

Les bureaux coordonnateurs doivent agir conformément à la Loi, aux fonctions qui leur sont dévolues par cette dernière et aux conditions fixées à leur agrément.

Au moment d'une inspection, la personne responsable des lieux inspectés ainsi que toute personne qui y travaille sont tenues de collaborer en prêtant assistance à l'inspecteur.

De plus, la personne qui a la garde, la possession ou le contrôle de documents relatifs à l'application de la Loi doit en donner communication à l'inspecteur et lui en faciliter l'examen. Aussi, le bureau coordonnateur ne peut entraver l'exercice des fonctions de l'inspecteur, le tromper par de fausses déclarations ou refuser de lui fournir un renseignement qu'il a le droit d'obtenir en vertu de la Loi.

Il doit apporter avec diligence les correctifs aux manquements constatés au cours d'une inspection et en informer le Ministère en respectant les délais imposés.

## **11.3. MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNES**

Ayant notamment pour mission de favoriser l'épanouissement des familles et le développement des enfants, le Ministère veille à l'application de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance qui a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs et d'assurer, entre autres, la santé et la sécurité des enfants qui reçoivent ces services.

L'application de la procédure d'inspection est l'une des responsabilités dévolues au Ministère, de par ses fonctions de contrôle et de régulation des services offerts par les personnes titulaires de permis de CPE et de garderie et par les bureaux coordonnateurs.

Par ailleurs, en matière de santé et sécurité, dans le cadre de l'entente multisectorielle, le Ministère agit en collaboration avec le Directeur de la protection de la jeunesse lorsqu'un enfant fréquentant un service de garde régi fait l'objet de mauvais traitements physiques, d'abus sexuel ou de négligence grave de la part d'une personne liée au service de garde.

Légalement, toute personne qui, dans le cadre de ses fonctions ou autrement, est informée d'une situation susceptible de compromettre la santé et la sécurité d'un enfant a l'obligation de signaler cette situation au Directeur de la protection de la jeunesse.

### **11.3.1. DIRECTION DE L'ACCESSIBILITÉ ET DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE GARDE**

Cette direction a les responsabilités suivantes :

- maintenir à jour la politique d'inspection;
- rédiger et maintenir à jour la procédure d'inspection ainsi que les outils de travail nécessaires;
- soutenir la formation destinée au personnel d'inspection.

### **11.3.2. DIRECTION DE L'INSPECTION**

Cette direction a les responsabilités suivantes :

- appliquer la politique d'inspection;
- effectuer les inspections conformément à la procédure établie;
- signaler les manquements observés;
- s'assurer que les prestataires de service de garde et les bureaux coordonnateurs apportent les correctifs nécessaires aux manquements constatés;
- administrer les mesures et les sanctions prévues lorsque des manquements signifiés ne sont pas corrigés.

### **11.3.3. DIRECTIONS RÉGIONALES**

Ces directions ont les responsabilités suivantes :

- informer et conseiller les prestataires de services de garde et les bureaux coordonnateurs concernant le respect et l'application de la Loi;
- soutenir les personnes titulaires de permis et les bureaux coordonnateurs afin que les correctifs nécessaires pour remédier aux manquements constatés au cours de l'inspection soient apportés;
- fournir à la Direction de l'inspection tous renseignements permettant une juste évaluation du niveau de risque d'écart au regard du respect de la Loi, et ce, afin de préparer l'intervention de l'inspecteur.

### **11.3.4. BUREAU DES PLAINTES**

Cette direction a les responsabilités suivantes :

- recevoir et documenter les plaintes;
- déterminer la recevabilité des plaintes;
- transmettre les plaintes à la Direction de l'inspection ou le cas échéant, au bureau coordonnateur, pour examen et traitement;
- transmettre au plaignant les résultats de l'analyse de sa plainte;
- procéder à la révision du traitement d'une plainte, à la demande d'un plaignant, ou répondre à la demande écrite d'un plaignant insatisfait;
- coordonner l'application de l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique.

