

Statistiques concernant les plaintes à l'égard des services de garde éducatifs à l'enfance et des milieux de garde non reconnus

2025-2026

Coordination et rédaction

Direction des plaintes et des inspections

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

Pour information :

Centre des relations avec la clientèle

Ministère de la Famille

600, rue Fullum, 5^e étage

Montréal (Québec) H2K 4S7

Téléphone sans frais : 1 855 336-8568

© Gouvernement du Québec

Ministère de la Famille

[ISBN 978-2-555-03824-0 \(PDF\)](#)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026

Table des matières

Introduction4

Statistiques.....4

 Informations complémentaires.....5

Introduction

Chaque plainte représente l'expression écrite ou verbale, au ministère de la Famille (Ministère), de l'insatisfaction d'une personne en lien avec différents sujets ou différentes situations (objets de la plainte).

Bien qu'une plainte puisse constituer une allégation, le Ministère y donne suite et s'assure de vérifier la conformité du service de garde concerné. Ainsi, toutes les plaintes reçues sont enregistrées.

La plupart des plaintes retenues sont traitées par le Service des inspections, la Direction des enquêtes et la Direction de la gestion des permis, qui prennent en considération d'abord et avant tout la santé, la sécurité et le bien-être des enfants.

Statistiques

Tableau I

Historique du nombre et de la proportion de plaintes enregistrées et retenues à l'égard des services de garde éducatifs à l'enfance et des milieux de garde non reconnus

Nombre et proportion de plaintes enregistrées et retenues	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Service de garde éducatif avec permis			
Plaintes enregistrées	2 760	2 677	3 082
Plaintes enregistrées retenues	1 960 (71 %)	1 983 (74 %)	2 310 (75 %)
Milieu de garde non reconnu			
Plaintes enregistrées	783	747	557
Plaintes enregistrées retenues	736 (94 %)	700 (94 %)	513 (92 %)
Ensemble des services de garde (avec ou sans permis)			
Plaintes enregistrées	3 543	3 424	3 639
Plaintes enregistrées retenues	2 696 (76 %)	2 683 (78 %)	2 823 (78 %)

Tableau II
Historique du nombre d'objets de plaintes retenues
selon le type de service de garde et la catégorie d'objet de plainte

Catégorie d'objet de plainte	2023-2024					2024-2025					2025-2026				
	CPE	BC	GS	GNS	Total	CPE	BC	GS	GNS	Total	CPE	BC	GS	GNS	Total
Accessibilité et continuité des services	64	0	47	19	130	45	0	60	16	121	79	0	67	15	161
Fonctionnement administratif	212	19	271	252	754	227	12	314	213	766	256	9	370	195	830
Personne en relation avec un service de garde	238	0	500	459	1 197	333	1	507	360	1 201	474	10	700	473	1 657
Santé et sécurité des enfants	201	0	504	454	1 159	185	0	483	333	1 001	268	0	521	415	1 204
Garde non reconnue	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	1 517	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	1 418	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	1 033
Total global	715	19	1 322	1 184	4 757	790	13	1 364	922	4 507	1 077	19	1 658	1 098	4 885

Source : Bureau des plaintes, Direction des plaintes et des inspections

Informations complémentaires

Sigles :

- CPE : centre de la petite enfance
- BC : bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial
- GS : garderie subventionnée
- GNS : garderie non subventionnée

La catégorie « Accessibilité et continuité des services » comprend les objets de plaintes suivants :

- accessibilité au service de garde pour une personne à mobilité réduite;
- expulsion du service de garde;
- gestion de la liste d'attente;
- refus d'accès au service de garde.

La catégorie « Fonctionnement administratif » comprend les objets de plaintes suivants :

- aspects financiers;
- régie interne;
- conseil d'administration;
- comité de parents;
- conservation et remise de médicaments ou de documents;
- fiches d'inscription et fiches d'assiduité;
- fonctions du bureau coordonnateur;
- fonctions du service de garde;
- programme d'activités;
- programme de places à contribution réduite.

La catégorie « Personne en relation avec un service de garde » comprend les objets de plaintes suivants :

- attitudes et pratiques inappropriées;
- surveillance des enfants;
- absence d'empêchement;
- qualification de la personne;
- cours de secourisme;
- règle de conduite et éthique;
- abus de pouvoir;
- compétence de la personne en gestion;
- mauvaise communication;
- mode de vie inapproprié de l'éducatrice ou de l'éducateur;
- consommation de tabac ou vapotage sur les lieux du service de garde ou à proximité;
- consommation de cannabis.

La catégorie « Santé et sécurité » comprend les objets de plaintes suivants :

- accidents ou maladies;
- alimentation;
- hygiène, aménagement des locaux;
- appareils de jeu extérieurs et cour;
- équipement, mobilier, appareils de jeu intérieur et matériel éducatif;
- espace extérieur du service de garde;
- entreposage;
- conservation et administration des médicaments;
- entreposage et identification des produits toxiques et des produits d'entretien;
- respect des ratios.

La catégorie « Garde non reconnue » comprend les objets de plaintes suivants :

- garde non reconnue en installation liée à un établissement avec permis;
- utilisation du mot *garderie* ou *CPE*;
- garde non reconnue en milieu familial;
- garde non reconnue en installation.

