



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 de la Direction de l'inspection
Juin 2015

ISBN : 978-2-550-73255-6
Ministère de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4^e étage Québec (Québec) G1R 4Z1

Téléphone sans frais :
1 877 216-6202

Internet : www.mfa.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

1. Champ d'application	3
2. But de la politique	3
3. Cadre légal	4
4. Principes directeurs	4
5. Valeurs	4
6. Confidentialité	5
6.1. Dossier d'inspection	5
6.2. Dépôt des résultats de l'inspection dans le site Web ministériel	5
7. Pouvoirs de l'inspecteur¹	5
8. Inspection des prestataires de services de garde régis et des bureaux coordonnateurs	6
8.1. Inspection des CPE et des garderies	6
8.2. Inspection des bureaux coordonnateurs	6
8.3. Inspection chez la personne responsable d'un service de garde en milieu familial	6
9. Types et motifs d'inspection	7
9.1. Inspection complète	7
9.2. Inspection partielle	7
10. Étapes d'une inspection	8
10.1. Assignation	8
10.2. Préparation de l'inspection	8
10.3. L'inspection	8
10.4. Communication des résultats de l'inspection	8
10.5. Dépôt dans le site Web ministériel des résultats de l'inspection en CPE et en garderie	8
10.6. Mesures et sanctions	9
11. Rôles et responsabilités	9
11.1. Prestataires de services de garde régis	9
11.2. Bureaux coordonnateurs	10
11.3. Ministère de la Famille	10
11.3.1. Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde	10
11.3.2. Direction de l'inspection.....	11
11.3.3. Directions régionales	11
11.3.4. Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité	11

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

1. Champ d'application

La Politique d'inspection : prestataires de services de garde régis et bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial s'adresse :

- aux inspecteurs et au personnel du ministère de la Famille (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 (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 (voir la [Politique d'inspection des services de garde illégaux](#));
- des **inspections financières et des enquêtes** menées par le Ministère;
- 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 notamment pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde régis 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 (ministre). 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 prestataires de services de garde régis et des bureaux coordonnateurs, 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 rapidement et de façon durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité et de responsabilisation des prestataires de services de garde régis.

3. Cadre légal

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

- la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, c. S-4.1.1);
- le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, c. S-4.1.1, r. 2);
- le Règlement sur la contribution réduite (RLRQ, 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 régis 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.

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 prestataires de services de garde régis 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. Certaines situations plus complexes peuvent plutôt commander la conduite d'une enquête indépendante de l'inspection.

Le Ministère 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, dans la collecte de la preuve 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 d'inspection

Le dossier d'inspection contient des renseignements généraux sur le prestataire de services de garde régi 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 (RLRQ, c. A-2.1), d'être produit lorsqu'une demande est adressée au Ministère en ce sens, à l'exception de tout document susceptible d'entraver une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture. 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 dans le site Web ministériel

Dans un souci d'information et de transparence, le Ministère a choisi de rendre accessibles aux parents, dans 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 qui atteste qu'il est désigné à ce titre par le ministre.

Tout inspecteur désigné par le ministre peut notamment :

- 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 à l'égard de la contribution parentale et de la subvention versée prévues au chapitre VII de la Loi;
- 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 prestataires de services de garde régis 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 services de garde 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 :

- la qualification du personnel de garde;
- le nombre d'enfants par membre du personnel éducateur;
- la formation du personnel éducateur en secourisme;
- la vérification de l'absence d'empêchement, le contenu des fiches d'inscription et d'assiduité;
- le respect des règles encadrant le programme de places à contribution réduite;
- le mécanisme d'accès aux locaux;
- les appareils et les équipements obligatoires dans les aires de jeu et de service;
- l'alimentation;
- les médicaments, en particulier les mesures de conservation et le protocole d'administration des médicaments;
- la propreté et la salubrité;
- le rangement des produits d'entretien et des produits toxiques;
- l'aménagement de la cour extérieure;
- l'aire et l'équipement de jeu.

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 à la personne responsable d'un service de garde en milieu familial relève du mandat général du bureau coordonnateur qui l'a reconnue.

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

9. Types et motifs d'inspection

Les motifs déclencheurs d'une inspection sont soit la délivrance, la modification ou le renouvellement du permis ou de l'agrément, soit la survenance d'un évènement particulier la nécessitant.

Aussi, le Ministère tient compte des renseignements qu'il possède, en matière de conformité, sur un prestataire de services de garde régis 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 régi 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;
- lorsqu'une mise à niveau de l'information relative à la conformité est requise.

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

- à l'occasion du renouvellement de l'agrément;
- 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;
- lorsqu'une vérification de la conformité de certains éléments apparaît nécessaire.

10. Étapes d'une inspection

10.1. Assignment

La Direction de l'inspection assigne les dossiers aux inspecteurs en fonction des types 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 régis 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 une inspection, 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 sanctions imposées et des mesures prises;
- des documents déposés au Ministère, tels que la liste des administrateurs, les attestations d'absence d'empêchement ou des documents concernant toute autre problématique connue et documentée liée à l'application de la Loi et de ses règlements.

10.3. L'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 prestataire de services de garde régi 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. Le Ministère peut également mener une enquête dans les dossiers de plus grande complexité.

10.4. Communication des résultats de l'inspection

L'inspecteur communique verbalement à la personne responsable le résultat sommaire des manquements constatés. Par la suite, il signifie par écrit les manquements observés à l'égard de la Loi.

10.5. Dépôt dans le site Web ministériel des résultats de l'inspection en CPE et en garderie

Une fois les manquements signifiés au titulaire de permis inspecté, l'information sur ces manquements est déposée 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 les modalités et la gradation des mesures ou des sanctions appropriées et applicables, lorsque l'inspecteur constate des manquements à la Loi au cours d'une inspection. Le Ministère peut ainsi, et en tenant compte, notamment, du nombre, de la gravité et de la récurrence des manquements constatés, recourir, selon la situation, aux mesures et sanctions suivantes :

- signifier un avis de non-conformité en indiquant les mesures à prendre pour remédier à la situation et en fixant un délai pour y donner suite;
- imposer une pénalité administrative (voir la [Politique d'administration des pénalités administratives](#));
- apposer un scellé sur un équipement de jeu pour en interdire l'accès;
- ordonner l'évacuation d'une aire de jeu ou d'une installation;
- interdire l'accès d'un espace ou d'une aire de jeu visés par un avis de non-conformité;
- soumettre un rapport d'infraction au Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Le Ministère peut, de même, lorsque les motifs l'imposent :

- désigner une personne pour administrer provisoirement un CPE, une garderie ou un bureau coordonnateur;
- 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.

11. Rôles et responsabilités

11.1. Prestataires de services de garde régis

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 responsables 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

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 prestataires de services de garde régis et par les bureaux coordonnateurs.

Par ailleurs, en matière de santé et sécurité, dans le cadre 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, 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 :

- collaborer à la mise à jour de la politique et de la procédure d'inspection;
- appliquer la politique d'inspection;
- effectuer les inspections conformément à la procédure établie;
- signaler les manquements constatés;
- mener des enquêtes;
- s'assurer que les prestataires de services de garde régis et les bureaux coordonnateurs apportent les correctifs nécessaires aux irrégularités constatées;
- 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 les prestataires de services de garde régis et les bureaux coordonnateurs et les conseiller en ce qui concerne le respect et l'application de la Loi;
- fournir à la Direction de l'inspection tous les renseignements permettant une juste évaluation du niveau de risque de contravention à la Loi.

11.3.4. Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité

Ce bureau a les responsabilités suivantes :

- recevoir et documenter les plaintes;
- déterminer la recevabilité des plaintes;
- transmettre les plaintes à la Direction de l'inspection 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;
- 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.

