

# GUIDE SUR LA PRÉVENTION ET LE TRAITEMENT DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES INAPPROPRIÉES

À L'INTENTION DES PRESTATAIRES DE SERVICES DE GARDE RECONNUS  
ET DES BUREAUX COORDONNATEURS DE LA GARDE EN MILIEU FAMILIAL

*La famille, une histoire de générations.*

#### RÉDACTION

Ministère de la Famille

#### COORDINATION

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

#### CONCEPTION ET RÉALISATION

Ministère de la Famille

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires et publications »  
du site Web du ministère de la Famille, à l'adresse suivante : [mfa.gouv.qc.ca](http://mfa.gouv.qc.ca)

ISBN: 978-2-550-80001-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

© Gouvernement du Québec, 2018

# Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>MISE EN CONTEXTE</b> .....   | <b>1</b>  |
| 1- <i>CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE</i> .....  | 3         |
| Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance .....   | 3         |
| Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance .....   | 3         |
| 2- <i>SITUATIONS DE SIGNALEMENT AU DPJ</i> .....  | 4         |
| L'Entente multisectorielle.....   | 4         |
| L'obligation de signaler au DPJ .....   | 5         |
| 3- <i>COMPORTEMENTS CONSTITUANT DES ATTITUDES OU PRATIQUES INAPPROPRIÉES</i> .....                                      | 6         |
| 4- <i>PRÉVENIR LES ATTITUDES ET LES PRATIQUES INAPPROPRIÉES</i> .....   | 8         |
| 5- <i>INTERVENTIONS À LA SUITE D'UN COMPORTEMENT POUVANT CONSTITUER UNE ATTITUDE OU UNE PRATIQUE INAPPROPRIÉE</i> ..... | 9         |
| Plainte concernant un CPE ou une garderie .....   | 9         |
| Plainte pouvant faire l'objet d'une enquête.....  | 10        |
| Plainte concernant une RSG .....  | 10        |
| Schéma du traitement .....  | 11        |
| 6- <i>RÔLES ET RESPONSABILITÉS</i> .....  | 12        |
| Le Ministère .....  | 12        |
| Les prestataires de services de garde .....   | 12        |
| Les BC.....   | 12        |
| 7- <i>SANCTIONS ADMINISTRATIVES ET SANCTIONS PÉNALES</i> .....  | 13        |
| Sanction administrative pour les CPE et les garderies .....   | 13        |
| Sanction administrative pour les RSG.....   | 13        |
| Sanctions pénales .....   | 13        |
| <b>RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b> .....   | <b>14</b> |

---

# MISE EN CONTEXTE

Le 8 décembre 2017, la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1), ci-après appelée la « Loi », a été modifiée par la Loi visant à améliorer la qualité éducative et à favoriser le développement harmonieux des services de garde éducatifs à l'enfance (LQ, 2017, chapitre 31). À la suite de cette modification législative, le ministère de la Famille (Ministère) rend disponible le présent guide pour informer les prestataires de services de garde sur la portée de l'article 5.2 de la Loi, sur les obligations générales qui en découlent et sur le traitement des plaintes pour les attitudes et les pratiques inappropriées.

Ce guide s'adresse à tous les prestataires de services de garde. Il a pour but de définir ce que le Ministère entend par des attitudes et des pratiques inappropriées, de promouvoir la prévention de telles attitudes et de telles pratiques ainsi que d'expliquer les interventions qui peuvent être faites dans de telles situations.

Quant aux personnes non reconnues qui fournissent des services de garde en milieu familial, l'article 5.2 de la Loi ne s'applique pas à elles. Celles-ci doivent plutôt se référer au guide qui leur est destiné, qui fait, notamment, mention de l'interdiction similaire d'appliquer des attitudes et des pratiques inappropriées, prévue par l'article 6.2 de la Loi. Le Guide à l'intention des personnes non reconnues qui fournissent des services de garde en milieu familial est disponible à l'adresse suivante : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/services-de-garde/legal-illegal-reconnu/services-de-garde-non-reconnus/Pages/pnr.aspx>.

La Loi prévoit qu'un centre de la petite enfance (CPE), une garderie ou une personne responsable d'un service de garde en milieu familial (RSG) doivent assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants auxquels ils fournissent des services de garde<sup>1</sup>.

Elle prévoit à cette fin l'interdiction pour un prestataire de services, notamment d'appliquer des mesures dégradantes ou abusives, de faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou d'utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi.<sup>2</sup> Le présent guide résume l'ensemble de ces comportements sous l'expression « appliquer des attitudes ou des pratiques inappropriées » à l'égard des enfants qu'un prestataire de services reçoit. Un prestataire de services ne peut pas non plus tolérer des personnes à son emploi de tels comportements<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Article 5.2 de la Loi, alinéa 1.

<sup>2</sup> Article 5.2 de la Loi, alinéa 2.

<sup>3</sup> *Idem*.

---

L'intervention du Ministère pour contrer et sanctionner les attitudes et les pratiques inappropriées s'inscrit dans sa mission et est complémentaire à la mission du directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) et des corps de police. Pour sa mise en œuvre, le Ministère s'inspire, entre autres, de certains principes de la Convention relative aux droits de l'enfant<sup>4</sup>, adoptée par l'Organisation des Nations Unies.

Quatre principes directeurs se dégagent de la Convention relative aux droits de l'enfant :

1. *La non-discrimination (art. 2) – Les droits s'appliquent, en toute égalité, à chaque enfant;*
2. *L'intérêt supérieur de l'enfant (art. 3) – Dans toute décision ou intervention concernant les enfants, l'intérêt de l'enfant doit être une considération primordiale;*
3. *Le droit à la vie, à la survie et au développement (art. 6) – En plus d'avoir droit à la vie et à la protection de celle-ci, l'enfant doit évoluer dans des conditions propices à son développement;*
4. *Le respect de l'opinion de l'enfant – L'enfant doit avoir l'occasion de donner son opinion, selon ses capacités, sur les questions qui l'intéressent et d'être pris en considération.*

En plus d'offrir des services de garde éducatifs de qualité, les prestataires de services de garde doivent ainsi offrir aux enfants qu'ils reçoivent des services qui assurent, entre autres, leur santé, leur sécurité et leur bien-être.

---

<sup>4</sup> *Convention relative aux droits de l'enfant*, le 20 novembre 1989, 1577 R.T.N.U. 3 (n° 27531).

---

# 1- CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE

Le guide fait référence à certains articles de la Loi et du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1, r. 2), ci-après appelé le « Règlement », qui sont les suivants<sup>5</sup> :

## Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance

« **5.2.** Le prestataire de services de garde doit assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants à qui il fournit des services de garde.

Il ne peut, notamment, appliquer des mesures dégradantes ou abusives, faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi. Il ne peut également tolérer des personnes à son emploi de tels comportements. »

« **28.** Le ministre peut suspendre, révoquer ou refuser de renouveler le permis du titulaire qui :

[...]

5° contrevient aux dispositions de l'article 5.2;

[...]. »

« **113.2.** Le prestataire de services de garde qui contrevient à une disposition de l'article 5.2 commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000 \$ à 75 000 \$. »

## Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance

« **75.** Le bureau coordonnateur peut refuser de renouveler la reconnaissance d'une responsable d'un service de garde en milieu familial, la suspendre ou la révoquer dans les circonstances suivantes :

1° Celle-ci a commis, autorisé l'accomplissement, consenti ou participé à l'accomplissement d'une infraction à l'une des dispositions des articles 5.2, 53, 54, 58, 86 ou 95 de la Loi;

[...]. »

---

<sup>5</sup> Le présent document n'a aucune valeur officielle. Les textes présentés sont à jour au 1<sup>er</sup> février 2018. Pour obtenir une version à jour officielle des lois et règlements, consultez le site LégisQuébec, au [www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca). Nous vous invitons également à consulter le site Web du Ministère, au <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/ministere/ministere/lois-et-reglements/services-de-garde/Pages/index.aspx>.

---

## 2- SITUATIONS DE SIGNALEMENT AU DPJ

La plupart du temps, les plaintes concernant des attitudes et des pratiques inappropriées en service de garde sont adressées aux prestataires de services de garde eux-mêmes, aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC) ou au Ministère, qui veillent à leur traitement. Certaines situations peuvent toutefois mener à un signalement au DPJ. Certaines situations peuvent donc à la fois constituer des attitudes ou des pratiques inappropriées de la part des prestataires de services de garde, traitées selon la Loi ou le Ministère, et constituer des situations qui relèvent du DPJ.

Il appartient au DPJ de déterminer le traitement des signalements reçus. En outre, le DPJ peut décider de mettre en application l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique, ci-après appelée « Entente multisectorielle ».

La prochaine section permet de mieux comprendre en quoi consiste l'Entente multisectorielle et quelles situations peuvent mener à son application.

### L'Entente multisectorielle

Cette entente permet aux ministères, établissements et organismes partenaires d'agir en concertation afin de garantir une meilleure protection des enfants victimes d'abus et de leur apporter l'aide nécessaire.

Dans les services de garde régis par la Loi, l'Entente multisectorielle s'applique lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire :

- qu'un enfant a été victime d'abus sexuel, d'abus physique ou d'une absence de soins menaçant sa santé physique;
- qu'un crime a été commis à son endroit;
- que l'enfant a besoin de protection.

Depuis 2001, le Ministère est l'un des partenaires de l'Entente multisectorielle. On peut consulter cette entente à l'adresse suivante : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/services-de-garde/cpe-garderies/sante-securite/entente-multisectorielle/Pages/index.aspx>.

**Il appartient au DPJ de décider s'il y a lieu d'enclencher l'Entente multisectorielle.**

Dans les cas d'abus sexuel, il est exceptionnel de ne pas enclencher l'Entente multisectorielle. Dans les cas d'abus physique, il arrive plus fréquemment que l'Entente ne soit pas enclenchée. Un signalement est fait en abus physique lorsque l'une ou l'autre de ces situations se présente :

- l'enfant a des marques;
- il verbalise spontanément un abus physique, en parle à différentes personnes en utilisant toujours les mêmes termes;
- l'enfant a reçu un coup à la tête ou au visage;
- une ou plusieurs personnes ont été témoins de l'abus;
- le signalement est fait par un professionnel de la santé.

---

L'absence de soins menaçant la santé physique d'un enfant se produit majoritairement dans la famille et, en de rares occasions, au service de garde. Pour menacer la santé physique d'un enfant, on considère généralement que l'absence de soins doit avoir été perpétrée à répétition pendant une période suffisamment longue pour entraîner des problèmes de santé.

À titre d'exemple :

- priver un enfant de nourriture pendant une longue période;
- priver un enfant des médicaments nécessaires pour le maintenir en santé;
- négliger de réclamer une assistance médicale pour un enfant présentant des signes inquiétants de maladie, comme une perte de conscience, ou ayant subi un accident grave.

### **L'obligation de signaler au DPJ**

Dans les cas d'abus sexuel, d'abus physique, d'absence de soins, de négligence grave ou de situations qui pourraient menacer la sécurité ou le développement d'un enfant, il faut toujours signaler l'événement au DPJ. Ceci vaut aussi bien pour les prestataires de services de garde que pour les parents et les citoyens.



### 3- COMPORTEMENTS CONSTITUANT DES ATTITUDES OU PRATIQUES INAPPROPRIÉES

#### Qu'est-ce qui constitue une attitude ou une pratique inappropriée?

Une attitude ou une pratique inappropriée est un comportement pouvant être constitué de paroles, de gestes ou de méthodes éducatives pouvant porter atteinte à la santé, à la sécurité ou au bien-être d'un enfant reçu en services de garde.

#### EXEMPLES D'ATTITUDES ET DE PRATIQUES INAPPROPRIÉES

Le tableau suivant présente des exemples d'attitudes et de pratiques inappropriées. Il ne fait pas état de façon exhaustive de tout ce qui peut constituer une attitude ou une pratique inappropriée interdite en vertu de l'article 5.2 de la Loi et ne vise pas à définir les notions de gravité, de dangerosité, de caractère raisonnable, d'abus, de répétition, etc. Dans la pratique, chaque cas est examiné, se situe dans un contexte, présente des particularités et mène à certaines interventions. Un même exemple présenté dans le tableau peut illustrer plus d'un type de pratique inappropriée.

| Comportement               | Précision   | Exemples   |
|----------------------------|---|--|
| <b>Mesures dégradantes</b> | Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Humilier</li><li>• Ridiculiser</li><li>• Laisser un enfant dans sa couche souillée pendant une longue période</li></ul>  |
| <b>Mesures abusives</b>    | Gestes ou omissions inappropriés qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique ou psychologique de l'enfant | <ul style="list-style-type: none"><li>• Infliger de la violence physique à un enfant<sup>6</sup></li><li>• Attacher un enfant</li><li>• Enfermer un enfant seul dans une pièce</li></ul>   |
| <b>Punitions exagérées</b> | Méthodes d'intervention excessives et inappropriées   | <ul style="list-style-type: none"><li>• L'obliger à se tenir face au mur</li><li>• Le mettre à genoux</li><li>• L'isoler ou l'exclure des activités pour le punir</li><li>• Le restreindre en l'attachant dans une chaise haute, un siège d'auto ou une poussette pour le discipliner ou pour remplacer la surveillance du personnel</li></ul> |

<sup>6</sup> Différentes situations requièrent un signalement au DPJ, tels les sévices corporels. Toutefois, le Ministère se réserve le droit d'intervenir et d'appliquer les sanctions appropriées pouvant mener, entre autres, à la transmission du dossier au Directeur des poursuites criminelles et pénales aux fins d'analyse, si le titulaire de permis ou un membre de son personnel néglige d'appliquer l'article 5.2 de la Loi. Dans un tel cas, le Ministère interviendra à la suite de l'intervention du DPJ. À ce sujet, voir la section 3 du présent document – Situations de signalement au DPJ.

| Comportement                                       | Précision  | Exemples   |
|--|--|--|
| <b>Dénigrement</b>                                 | Gestes, paroles ou attitudes qui portent atteinte à l'estime de soi ou à la dignité  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insulter l'enfant, seul ou devant d'autres personnes</li> <li>• L'affubler de surnoms blessants</li> <li>• Dénigrer un parent devant son enfant</li> <li>• Se moquer d'un enfant</li> </ul>   |
| <b>Menaces</b>                                     | Paroles ou gestes utilisés pour entretenir la crainte ou la peur   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menacer un enfant de briser son jouet</li> <li>• Le menacer de lui enlever sa « doudou », sa suce, son toutou, etc.</li> <li>• Le menacer de lui faire mal</li> <li>• Lui faire du chantage affectif</li> </ul>   |
| <b>Utiliser un langage abusif</b>                  | Langage inapproprié montrant un manque de respect ou afin d'intimider  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blasphémer contre ou devant un enfant</li> <li>• Se quereller entre adultes devant un enfant</li> </ul>   |
| <b>Autres attitudes et pratiques inappropriées</b> | Actes qui mettent en cause la santé physique ou psychologique, la sécurité ou le bien-être des enfants de façon préoccupante | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ignorer les allergies alimentaires d'un enfant</li> <li>• Le priver de nourriture</li> <li>• Crier ou parler fort en s'adressant à un enfant</li> <li>• L'habiller de façon inappropriée par grand froid</li> <li>• Négliger de l'hydrater</li> <li>• Le laisser pleurer longtemps sans le réconforter</li> <li>• Adopter une attitude agressive ou impatiente envers lui</li> <li>• Lui faire peur</li> <li>• Manquer à la surveillance</li> </ul> |

---

## **4- PRÉVENIR LES ATTITUDES ET LES PRATIQUES INAPPROPRIÉES**

Si l'article 5.2 de la Loi prévoit l'interdiction de certains comportements spécifiques de la part des prestataires de services de garde, il les oblige également à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants à qui ils fournissent des services. En ce sens, les prestataires de services de garde ainsi que les BC doivent, tout comme le Ministère, être proactifs afin d'empêcher les attitudes et les pratiques inappropriées.

La mise en place de mécanismes de prévention passe, notamment, par l'utilisation des outils de prévention existants, leur bonification, la création de nouveaux outils de prévention et l'adoption de stratégies gagnantes, dont :

- la mise à jour des règles d'organisation de la prestation de services;
- l'élaboration d'une politique de prévention;
- l'adoption d'un code d'éthique ou de lignes de conduite;
- une offre de formation adéquate au personnel, aux dirigeants et aux administrateurs;
- des rappels périodiques auprès du personnel et des parents;
- de l'accompagnement auprès du personnel dans des situations difficiles ou à la suite d'un comportement à risque;
- etc.

Peu importe la stratégie et les outils choisis, les prestataires de services de garde et les BC doivent veiller à mettre en place des moyens durables et concrets pour prévenir et contrer les attitudes et les pratiques inappropriées. Le contenu des outils et des stratégies devrait être connu des personnes qui interagissent avec les enfants reçus.

---

## 5- INTERVENTIONS À LA SUITE D'UN COMPORTEMENT POUVANT CONSTITUER UNE ATTITUDE OU UNE PRATIQUE INAPPROPRIÉE

Une personne qui souhaite dénoncer une situation où des attitudes ou des pratiques inappropriées sont appliquées ou tolérées par un prestataire de services de garde peut déposer une plainte.

### Plainte concernant un CPE ou une garderie

Une plainte peut être déposée directement au CPE ou à la garderie, qui doit veiller à traiter la plainte en conformité avec sa procédure de traitement des plaintes. L'adoption d'une telle procédure est obligatoire et celle-ci devrait être partagée avec les parents et le personnel. Un exemple de procédure est disponible à l'adresse suivante :

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/fiche-procedure-traitement-plaintes.pdf>.

Une plainte peut également être déposée auprès du Ministère. Trois manières de communiquer une plainte au Ministère sont offertes :

- par Internet, à l'adresse suivante :  
<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/formulaire-deposer-plainte.aspx>
- par téléphone, au numéro suivant : 1 855 336-8568
- par courrier, à l'adresse suivante :  
Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité  
Ministère de la Famille  
600, rue Fullum, 5<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2K 4S7

Le traitement des plaintes reçues par le Ministère se fait de la manière prévue dans la procédure établie. Pour obtenir plus d'information concernant les plaintes ou la procédure du Ministère, nous vous invitons à consulter le site Internet, à l'adresse suivante :

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/deposer-plainte.aspx>.

À la suite d'une analyse préliminaire de la plainte, le Ministère détermine s'il juge nécessaire de signaler la situation au DPJ<sup>7</sup>. Il détermine également le type de traitement qui sera effectué au Ministère, notamment en fonction de la gravité des allégations et de la pertinence des renseignements recueillis.

---

<sup>7</sup> Un signalement est fait au DPJ lorsqu'une situation d'abus sexuel, de mauvais traitement ou d'absence de soins est soupçonnée et lorsque la sécurité et le développement de l'enfant pourraient être compromis ou menacés. Voir la section 3 du présent document - Situations de signalement au DPJ.

---

Le Ministère peut, entre autres, communiquer avec le CPE ou la garderie pour l'informer de la plainte et lui rappeler ses obligations concernant les attitudes et les pratiques inappropriées. Comme dans tout traitement de plainte, le Ministère s'engage à respecter la confidentialité de l'identité de la personne plaignante. Il demande au CPE ou à la garderie de remédier à la situation.

Le Ministère peut également décider d'acheminer la plainte aux fins d'enquête. C'est à la suite d'une enquête que le dossier peut être transmis au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP).

### **Plainte pouvant faire l'objet d'une enquête**

Selon certains critères, notamment la gravité de la situation, des plaintes reçues par le Ministère pour attitudes et pratiques inappropriées appliquées ou tolérées en service de garde peuvent faire l'objet d'une enquête menée par le Ministère. Au terme de l'enquête, la sanction appropriée pourra être appliquée, entre autres en transmettant le dossier au DPCP aux fins d'analyse.

### **Plainte concernant une RSG**

Une personne qui souhaite dénoncer une attitude ou une pratique inappropriée appliquée ou tolérée par une RSG doit s'adresser au BC duquel relève la RSG. Il appartient en effet aux BC de traiter les plaintes relatives aux RSG concernant l'application de la Loi, incluant les dispositions relatives aux attitudes et aux pratiques inappropriées. Le BC devrait aussi s'assurer que les RSG connaissent et respectent la Loi et que les RSG ainsi que les parents connaissent sa politique de traitement de plaintes.

Un BC peut visiter la RSG dans le cadre du traitement de la plainte. En effet, selon les dispositions de l'article 86 du Règlement, un BC peut effectuer cette visite à l'improviste afin de vérifier l'objet et le bien-fondé de la plainte. Il doit aviser la RSG de la nature de la plainte lors de sa visite. Il est à noter que cette visite ne constitue pas l'une des trois visites de surveillance à l'improviste qu'un BC doit effectuer annuellement chez chaque RSG.

Les visites et le suivi d'une plainte doivent faire l'objet d'un rapport. De plus, au terme du traitement de la plainte, le BC informe généralement la personne plaignante du résultat du traitement de la plainte et, le cas échéant, des mesures correctives exigées.

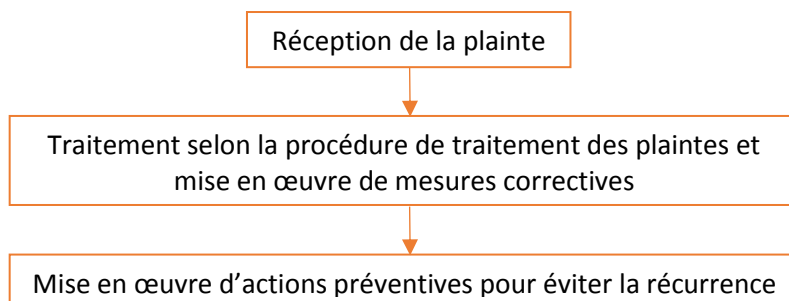
Le Ministère pourrait conduire une enquête à la suite d'une situation dénoncée par un BC lorsque, notamment, il s'agit d'une situation grave ou lorsque le BC a déjà traité des plaintes de même nature chez la même RSG. Les BC sont donc invités à consulter le Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité du Ministère lorsqu'ils considèrent détenir assez d'éléments pour que le Ministère intervienne.

---

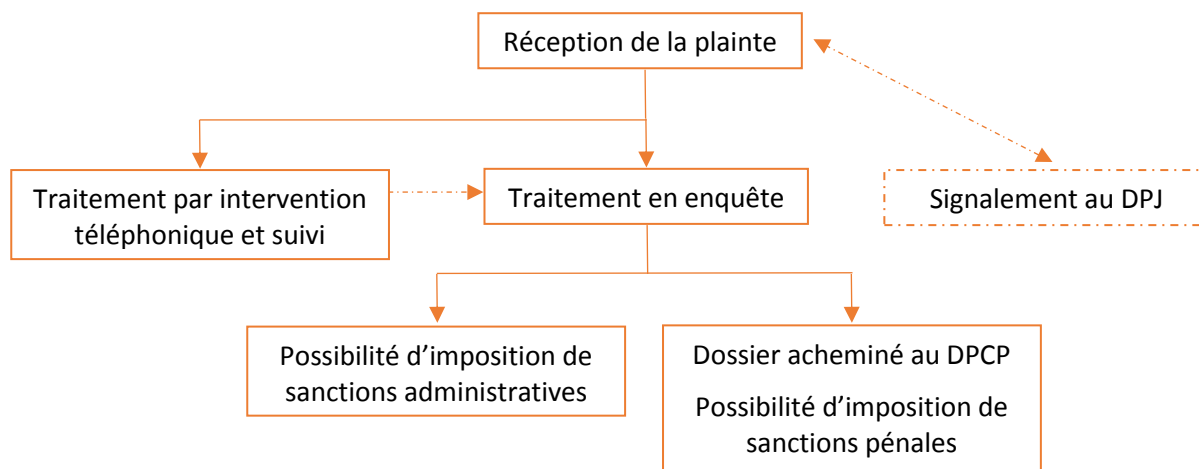
## Schéma du traitement

Le schéma qui suit présente le traitement par les différents intervenants relativement aux plaintes pour attitudes ou pratiques inappropriées.

### Plainte reçue par un CPE, une garderie ou un BC



### Plainte reçue par le Ministère



---

## **6- RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

Le Ministère, les prestataires de services de garde et les BC ont tous un rôle à jouer dans l'application des dispositions de la Loi qui portent sur les attitudes et les pratiques inappropriées.

### **Le Ministère**

Le Ministère est, entre autres, responsable de promouvoir et de surveiller la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde, notamment en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, la réussite éducative, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services.

Le Ministère doit veiller à faire connaître la Loi. Il doit s'assurer que les prestataires de services de garde et leur personnel l'appliquent adéquatement.

Le Ministère doit traiter les plaintes qui lui sont adressées lorsqu'un CPE ou une garderie sont mis en cause. Il réfère au BC les plaintes qui mettent en cause une RSG et accompagne les BC lorsque ceux-ci requièrent son appui.

Le Ministère doit décider du traitement d'une plainte et appliquer une sanction s'il y a lieu, notamment la suspension, la révocation ou le refus de renouveler le permis du titulaire de permis de service de garde.

### **Les prestataires de services de garde**

Les prestataires de services de garde sont les premiers responsables de la qualité des services offerts aux enfants qu'ils reçoivent et ils doivent assurer leur santé, leur sécurité et leur bien-être.

Les CPE et les garderies traitent les plaintes qu'ils reçoivent les concernant.

### **Les BC**

Les BC s'assurent de l'application de la Loi auprès des RSG et doivent soutenir ces dernières dans l'exercice de leurs fonctions.

Les BC doivent traiter les plaintes concernant les RSG et s'assurer que soient mises en place les mesures correctives appropriées. Ils imposent des sanctions s'il y a lieu.

En cas de situation pouvant mener à une enquête à la suite d'une plainte, les BC peuvent consulter le Ministère pour vérifier s'il y aura enquête.

---

## **7- SANCTIONS ADMINISTRATIVES ET SANCTIONS PÉNALES**

La Loi prévoit deux types de sanctions lorsqu'un prestataire de services de garde applique ou tolère une attitude ou une pratique inappropriée : les sanctions administratives et les sanctions pénales. L'application de l'un des deux types de sanction n'exclut pas l'application de l'autre.

### **Sanctions administratives pour les CPE et les garderies**

Le Ministère peut transmettre au CPE ou à la garderie un avis de non-conformité, soit un avis enjoignant au prestataire de services d'apporter un correctif. Cet avis indique les mesures à prendre pour remédier à la situation et fixe un délai pour y donner suite. Le Ministère vérifie la mise en œuvre des mesures correctives.

Le Ministère peut décider de suspendre, de révoquer ou de ne pas renouveler le permis du CPE ou de la garderie. Le CPE ou la garderie est alors avisé par écrit des motifs de cette décision et dispose d'un délai d'au moins dix jours pour présenter ses observations. La décision finale est transmise au CPE ou à la garderie par écrit après l'expiration du délai imparti. Le CPE ou la garderie peut contester la décision au Tribunal administratif du Québec, dans les 60 jours de la notification de la décision.

### **Sanctions administratives pour les RSG**

Lorsque le BC constate que la RSG a contrevenu à l'article 5.2 de la Loi, il en avise la RSG par écrit et lui indique les mesures correctives à apporter. Le BC vérifie la mise en œuvre de ces mesures correctives.

Si le BC constate que la RSG n'a pas remédié à la situation, il peut transmettre à la RSG un avis d'intention de non-renouvellement, de suspension ou de révocation de sa reconnaissance. La RSG est alors avisée par écrit des motifs de cette décision et dispose généralement d'un délai de quinze jours à la suite de la réception de cet avis pour présenter ses observations. La décision finale du conseil d'administration du BC est transmise à la RSG par écrit après que la RSG a présenté ses observations ou après l'expiration du délai de quinze jours.

### **Sanctions pénales**

À l'issue d'une enquête, le Ministère peut transmettre le dossier au DPCP. Le DPCP est l'autorité compétente qui décide s'il dépose ou non une accusation. À titre indicatif, un prestataire de services de garde qui contrevient à une disposition de l'article 5.2 de la Loi commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000 \$ à 75 000 \$.



---

## RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Le programme éducatif du Ministère propose un cadre pour faire du respect des droits de l'enfant une réalité dans les milieux de garde. Des renseignements sur le programme éducatif sont disponibles à l'adresse suivante :

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/services-de-garde/cpe-garderies/programme-educatif/programme-educatif/Pages/index.aspx>.

On peut obtenir de plus amples renseignements sur la Loi en consultant le site Web du Ministère, à l'adresse suivante :

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/ministere/ministere/Lois-et-reglements/services-de-garde/Pages/index.aspx>.

On trouvera de plus amples renseignements sur les signalements au DPJ à l'adresse suivante :

<http://sante.gouv.qc.ca/programmes-et-mesures-daide/faire-un-signalement-au-dpj/>.

Pour obtenir davantage de renseignements sur les attitudes et les pratiques inappropriées ou pour toute autre question, on peut joindre le Service des renseignements du Ministère par téléphone, au 1 855 336-8568.

