



Politique d'inspection

des prestataires de services de garde reconnus et des bureaux
coordonnateurs de la garde en milieu familial

La version intégrale de ce document est accessible sur le site Web
mfa.gouv.qc.ca

© Gouvernement du Québec
Ministère de la Famille
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019
ISBN : 978-2-550-83902-6 (2e édition, 2019)
ISBN : 978-2-550-73255-6 (1e édition, 2015)

Table des matières

1. Champ d'application	1
2. But de la Politique	1
3. Cadre normatif	2
4. Principes directeurs	2
4.1 Protection de la santé, de la sécurité et du bien-être des enfants	2
4.2 Rigueur dans les interventions	2
4.3 Pérennité des mesures correctives	2
5. Valeurs de l'inspecteur	3
6. Pouvoirs de l'inspecteur	3
7. Objet des inspections	4
7.1 Inspection des CPE et des garderies	4
7.2 Inspection des bureaux coordonnateurs	4
7.3 Inspection des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial	5
8. Types et motifs d'inspection	5
8.1 Inspection complète	5
8.2 Inspection partielle	5
9. Étapes de l'inspection	6
9.1 Assignation	6
9.2 Préparation de l'inspection	6
9.3 Inspection	6
9.4 Avis au contrevenant et publication des résultats d'inspection	6
9.5 Suivi des correctifs demandés	6
10. Confidentialité et accessibilité des renseignements	7
10.1 Confidentialité du dossier d'inspection	7
10.2 Accessibilité des résultats d'inspection	7
11. Actions du Ministère et sanctions	8
11.1 Sanction en cas d'entrave	8
11.2 Actions visant la protection de la santé, de la sécurité et du bien-être des enfants	8
11.3 Sanctions en cas de non-conformité au cadre normatif	8
12. Rôles et responsabilités	9
12.1 Prestataires de services de garde reconnus	9
12.2 Bureaux coordonnateurs	9
12.3 Ministère de la Famille	9

1. Champ d'application

La Politique d'inspection des prestataires de services de garde reconnus¹ et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (politique) s'adresse :

- aux 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 familial² (RSG) reconnues par un bureau coordonnateur;
- aux parents usagers des services de garde ou à la recherche de tels services;
- aux inspecteurs et aux autres membres du personnel du ministère de la Famille (Ministère).

Sont exclus du champ d'application de la présente Politique :

- les interventions liées à l'application de la [Politique d'inspection des services de garde potentiellement illégaux](#);
- les inspections financières et les enquêtes menées par le Ministère;
- l'examen des [situations de mauvais traitements, d'abus physique et sexuel ou de négligence](#) traitées conjointement avec le Directeur de la protection de la jeunesse.

2. But de la politique

Le Ministère veille à l'application du cadre normatif, qui a notamment pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde reconnus 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.

La présente politique définit les principes directeurs des interventions du Ministère portant sur la conformité au cadre normatif. Elle accorde une attention particulière aux situations pouvant nuire à la santé et à la sécurité des enfants. Elle décrit la nature de l'inspection des prestataires de services de garde reconnus et des bureaux coordonnateurs, les pouvoirs de l'inspecteur ainsi que le cycle général de l'inspection. Elle précise également les rôles et les 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 reconnus.

¹ Les prestataires de services de garde reconnus sont les centres de la petite enfance, les garderies et les personnes reconnues à titre de responsables d'un service de garde en milieu familial.

² L'intervention d'un inspecteur du Ministère auprès d'une RSG n'a lieu que dans les circonstances mentionnées à la section 7.3 de la présente politique.

3. Cadre normatif

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

- la [Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance](#) (RLRQ, chap. S-4.1.1) (la Loi);
- le [Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance](#) (RLRQ, chap. S-4.1.1, r. 2);
- le [Règlement sur la contribution réduite](#) (RLRQ, chap. S-4.1.1, r. 1);
- l'ensemble des normes édictées par le ministre de la Famille (ministre) telles les directives et les instructions;
- la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#) (RLRQ, chap. A-2.1).

4. Principes directeurs

4.1 PROTECTION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE DES ENFANTS

Afin de s'assurer du respect du cadre normatif, l'inspecteur intervient dans toute situation susceptible de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants ou qui comporte un risque à cet égard. Selon la nature du risque, certaines situations peuvent être traitées conjointement avec d'autres intervenants tels que la Direction de la santé publique, un corps de police, une municipalité (ex. : service d'incendie) ou la Régie du bâtiment du Québec.

4.2 RIGUEUR DANS LES INTERVENTIONS

L'inspecteur a un mandat de surveillance, de contrôle et de régulation. Les inspections se déroulent avec rigueur et de façon uniforme, ce qui facilite la cohérence dans la détermination des manquements au cadre normatif. Les modalités de suivi des correctifs exigés sont encadrées, et ce, en vue de remédier rapidement et de manière durable aux irrégularités.

Les situations graves, d'urgence ou récurrentes exigent que les interventions soient adaptées en fonction du risque qu'elles représentent pour les enfants. Indépendamment des inspections, le Ministère peut aussi mener des enquêtes.

4.3 PÉRENNITÉ DES MESURES CORRECTIVES

Le Ministère intervient et applique des sanctions pour s'assurer de l'implantation durable des correctifs requis. Il est particulièrement diligent quant au respect des délais accordés pour apporter le correctif. Il informe le prestataire de services de garde ou le bureau coordonnateur des mécanismes à implanter pour éviter que la situation se reproduise. Il met à sa disposition des outils qui l'aident à mieux comprendre ses obligations.

5. Valeurs de l'inspecteur

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 adhère l'ensemble du personnel de l'État, les inspecteurs souscrivent aux valeurs suivantes :

- la rigueur, la célérité et la transparence dans la démarche d'inspection, dans le constat des manquements, dans la collecte de la preuve et dans le suivi des correctifs;
- l'équité et l'objectivité dans l'application du cadre normatif;
- la responsabilisation des prestataires de services de garde et des bureaux coordonnateurs face à leurs obligations découlant du cadre normatif.

6. Pouvoirs de l'inspecteur

L'inspecteur est autorisé à agir à ce titre par le ministre. Il est détenteur d'un certificat attestant sa qualité et les pouvoirs qui lui sont conférés. Tout inspecteur désigné par le ministre peut notamment :

- 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;
- 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;
- examiner tout lieu ou tout équipement pour lesquels s'applique la Loi et prendre des photographies ou des enregistrements;
- 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;
- remettre un avis de non-conformité à un CPE ou à une garderie qui ne se conforme pas à une norme de sécurité applicable à un espace, à une aire de jeu ou à de l'équipement garnissant l'aire de jeu;
- interdire l'accès à un lieu ou à un équipement de jeu qui constitue un danger pour les enfants jusqu'à ce qu'il soit rendu conforme;
- remettre un avis de non-conformité à toute personne qui ne se conforme pas à la Loi ou à un règlement.

7. Objet des inspections

7.1 INSPECTION DES CPE ET DES GARDERIES

L'inspection d'un CPE ou d'une garderie vise le respect du cadre normatif applicable en matière de services de garde éducatifs. Elle accorde 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 et la formation en secourisme du personnel de garde;
- le nombre d'enfants par membre du personnel éducateur;
- la vérification de l'absence d'empêchement;
- l'existence et le contenu des fiches d'inscription et d'assiduité;
- le respect des règles liées aux places subventionnées, notamment celles qui concernent les frais supplémentaires;
- le mécanisme d'accès aux locaux, le permis et l'aménagement extérieur;
- les appareils et les équipements dans les aires de jeu et de service;
- l'alimentation;
- les médicaments, en particulier la conservation, l'entreposage, l'étiquetage et l'administration des médicaments (dont la détention des autorisations parentales ou professionnelles lorsqu'elles sont requises) ainsi que l'existence et le contenu des dossiers d'administration des médicaments;
- la propreté, la salubrité et la sécurité des locaux;
- le rangement et l'étiquetage des produits d'entretien et des produits toxiques;
- l'aménagement de la cour extérieure;
- l'aire et le matériel de jeu;
- le respect de l'obligation générale d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants et de l'interdiction de s'adonner à des attitudes ou pratiques inappropriées³.

7.2 INSPECTION DES BUREAUX COORDONNATEURS

L'inspection d'un bureau coordonnateur vise le respect des fonctions liées à son mandat et des conditions de son agrément. Les bureaux coordonnateurs ont notamment pour fonction⁴ :

- d'accorder la reconnaissance des RSG;
- d'assurer le respect des normes applicables aux RSG qu'ils ont reconnues;
- de traiter les plaintes concernant les RSG.

L'inspection des bureaux coordonnateurs porte également sur la conformité du conseil d'administration, la vérification de l'absence d'empêchement, les visites de surveillance des RSG, le registre à remplir et à mettre à jour, les renseignements à transmettre au Ministère, etc.

³ Ces normes découlent de l'article 5.2 de la Loi en vigueur depuis le 8 décembre 2017.

⁴ La liste complète des fonctions des bureaux coordonnateurs se trouve à l'article 42 de la Loi.

7.3 INSPECTION DES PERSONNES RESPONSABLES D'UN SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

La responsabilité de voir au respect des normes applicables à la RSG relève du bureau coordonnateur qui l'a reconnue. Toutefois, l'inspecteur peut intervenir auprès d'une RSG pour s'assurer du respect des dispositions conformément à l'article 73 de la Loi et portant notamment sur la contribution réduite et les subventions à la RSG.

8. Types et motifs d'inspection

Les motifs d'une inspection sont soit liés au permis ou à l'agrément (délivrance, modification, renouvellement), soit liés à la survenance d'un événement particulier, telle une plainte. L'intervention de l'inspecteur est adaptée en fonction de l'historique de conformité du prestataire de services de garde reconnu ou du bureau coordonnateur. L'étendue, la récurrence et la gravité des manquements antérieurs peuvent donc donner lieu à un suivi plus étroit. De plus, le Ministère tient compte des renseignements qu'il possède en matière de conformité afin que son intervention soit adaptée selon les risques que les activités représentent pour les enfants ou qu'il y ait contravention au cadre normatif.

L'inspection d'un prestataire de services de garde reconnu s'effectue à l'improviste, c'est-à-dire que la personne n'est pas informée au préalable de la venue de l'inspecteur.

8.1 INSPECTION COMPLÈTE

L'inspection complète prévoit la vérification de l'ensemble des éléments prévus à la Loi et ses règlements. Ces inspections sont généralement planifiées et inscrites dans un calendrier 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, l'inspecteur peut, à l'occasion d'une inspection partielle, procéder à une inspection complète si la gravité des faits constatés la rend nécessaire.

8.2 INSPECTION PARTIELLE

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

- dans le cadre du traitement d'une plainte adressée au Ministère;
- dans le cadre du suivi des manquements constatés lors d'une inspection complète ou partielle;
- lorsqu'une vérification de la conformité de certains éléments apparaît nécessaire.

9. Étapes de l'inspection

9.1 ASSIGNATION

Le dossier d'inspection est assigné à l'inspecteur en fonction du type d'inspection. Une attention particulière est portée aux situations qui requièrent une intervention plus rapide. De même, l'évaluation du niveau de risque des contraventions possibles au cadre normatif détermine les priorités d'assignation.

9.2 PRÉPARATION DE L'INSPECTION

Avant de se rendre sur place, 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 transmis antérieurement, des sanctions imposées et des actions en cours;
- des autres documents et renseignements que détient le Ministère.

9.3 INSPECTION

L'inspecteur arrive à l'improviste⁵ et se présente au moyen de sa carte d'inspecteur. Sur demande, il montre le certificat attestant sa qualité d'inspecteur à la personne responsable des lieux. Il recueille des renseignements et des documents relatifs à l'application du cadre normatif. Au besoin, il obtient auprès de 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 plus complexes.

9.4 AVIS AU CONTREVENANT ET PUBLICATION DES RÉSULTATS D'INSPECTION

L'inspecteur communique verbalement à la personne responsable des lieux inspectés le résultat sommaire des manquements constatés. Habituellement, il signifie par écrit dans les jours qui suivent l'inspection les manquements observés au moyen d'un avis de non-conformité⁶. Cet avis donné conformément à l'article 65 de la Loi indique les mesures à prendre pour remédier au défaut et fixe un délai pour y donner suite. Il est accompagné d'un document qui expose les faits constatés lors de l'inspection.

Les manquements constatés auprès d'un CPE ou d'une garderie sont le sujet d'une publication dans le site Web ministériel. Lorsque le Ministère constate l'apport d'un correctif à un manquement par un CPE ou une garderie, la date de ce constat est aussi le sujet d'une publication.

9.5 SUIVI DES CORRECTIFS DEMANDÉS

L'inspecteur se présente à l'improviste pour effectuer le suivi des manquements pour lesquels un correctif est exigé. Un tel correctif peut être exigé dans un avis de non-conformité ou à la suite de l'imposition d'une sanction prévue à la section 11 de la présente politique. L'inspecteur s'assure qu'un correctif a été

⁵ Les inspections des bureaux coordonnateurs ne sont pas nécessairement faites à l'improviste.

⁶ Dans certaines situations, notamment lorsqu'une sanction de nature pénale ou une enquête est jugée préférable ou lorsque la santé ou la sécurité des enfants est compromise, aucun avis de non-conformité n'est transmis.

apporté pour chaque manquement. Il peut aussi vérifier tout autre élément. S'il constate que les manquements subsistent, il peut recommander l'imposition d'une sanction.

10. Confidentialité et accessibilité des renseignements

10.1 CONFIDENTIALITÉ DU DOSSIER D'INSPECTION

Le dossier d'inspection contient des renseignements généraux sur le prestataire de services de garde reconnu ou sur le bureau coordonnateur ainsi que des renseignements personnels recueillis lors de l'inspection. Seul un membre du personnel du Ministère qui requiert les renseignements contenus au dossier d'inspection dans le cadre de ses fonctions peut y avoir accès.

Malgré ce qui précède, le Ministère est susceptible de communiquer des documents conformément à la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#). Il pourrait cependant refuser l'accès à certains documents en vertu de cette loi, notamment à un document susceptible d'entraver une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture ou encore à un document contenant de l'information de nature confidentielle.

10.2 ACCESSIBILITÉ DES RÉSULTATS D'INSPECTION

Dans un souci d'information et de transparence, le Ministère a choisi de rendre accessibles aux parents, au moyen du [localisateur de services de garde](#) offert dans son site Web, les résultats des inspections effectuées dans les CPE et les garderies.

Les renseignements publiés concernent uniquement les manquements soulevés à l'égard des CPE et des garderies lors d'une inspection. L'utilisation de libellés standardisés permet d'assurer la protection des renseignements de nature confidentielle.

Le Ministère publie également un [registre des pénalités administratives](#) imposées pour tous les types de prestataires de services de garde.

Malgré le fait que le Ministère ne publie pas les sanctions imposées sur le permis ou sur la subvention ou encore les sanctions de nature pénale, celles-ci sont susceptibles d'être communiquées conformément à la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#).

11. Actions du Ministère et sanctions

Pour amener le prestataire de services de garde reconnu ou le bureau coordonnateur à se conformer, le Ministère prévoit une progression rapide des interventions. Il tient compte de l'étendue, de la gravité et de la récurrence des manquements constatés pour déterminer les actions et sanctions appropriées.

11.1 SANCTION EN CAS D'ENTRAVE

Toute personne qui entrave le travail de l'inspecteur, qui refuse de lui prêter assistance ou de lui donner accès à un document ou à un renseignement qu'il est en droit d'obtenir ou encore qui le trompe par de fausses déclarations est passible d'une amende de 4 000 \$ à 20 000 \$. En cas de récidive, le montant est doublé.

Dans le cas d'un prestataire de services de garde reconnu, le Ministère peut décider de lui imposer plutôt une pénalité administrative de 500 \$. Une telle pénalité peut être réclamée pour chaque jour durant lequel le manquement se poursuit.

11.2 ACTIONS VISANT LA PROTECTION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE DES ENFANTS

Lorsqu'un équipement, un espace ou une aire de jeu constitue un danger pour les enfants, l'inspecteur peut :

- 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 à un espace ou à une aire de jeu.

Comme toute personne, l'inspecteur qui a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis doit signaler cette situation au Directeur de la protection de la jeunesse⁷.

11.3 SANCTIONS EN CAS DE NON-CONFORMITÉ AU CADRE NORMATIF

Une contravention au cadre normatif peut entraîner l'imposition :

- d'une pénalité administrative de 250 \$ ou de 500 \$ (non applicable aux bureaux coordonnateurs) – voir la [Politique d'administration des pénalités administratives](#);
- d'une amende pouvant varier de 250 \$ à 250 000 \$, selon le manquement;
- d'une annulation ou d'une diminution de la subvention consentie ou encore d'une suspension, en tout ou en partie, de son versement;
- d'une suspension, d'une révocation, d'un refus de renouveler ou d'un renouvellement pour une durée moindre du permis d'un CPE ou d'une garderie;
- d'une suspension, d'une révocation, d'un refus de renouveler ou d'un renouvellement pour une durée moindre de l'agrément d'un bureau coordonnateur.

⁷ Cette obligation découle de l'article 39 de la [Loi sur la protection de la jeunesse](#) (chap. P-34.1).

Dans des circonstances particulières, le Ministère peut également désigner une personne pour administrer provisoirement un CPE, une garderie ou un bureau coordonnateur.

12. Rôles et responsabilités

12.1 PRESTATAIRES DE SERVICES DE GARDE RECONNUS

Les prestataires de services de garde doivent respecter le cadre normatif. Ils sont les premiers 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 prêter 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 en faciliter l'examen. Rappelons qu'il est interdit à toute personne 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 Loi.

Les prestataires de services de garde doivent faire preuve de diligence et apporter les correctifs aux manquements au cadre normatif.

12.2 BUREAUX COORDONNATEURS

Les bureaux coordonnateurs doivent agir conformément à la Loi, aux fonctions qui leur sont dévolues par celle-ci 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 prêter 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 en faciliter l'examen. Rappelons qu'il est interdit à toute personne 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 Loi.

Le bureau coordonnateur doit faire preuve de diligence et apporter les correctifs aux manquements constatés au cours d'une inspection. Il doit fournir la preuve de l'apport des correctifs au Ministère dans les délais imposés.

12.3 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. Il collige et traite toute information qui se rapporte à l'application du cadre normatif ou qui est portée à son attention dans le cadre de sa mission.

Le Ministère est responsable de l'application de la présente politique. Il veille à optimiser les interventions des inspecteurs, de façon à ce que celles-ci contribuent à augmenter la conformité au cadre normatif. Il s'assure que les prestataires de services de garde reconnus et les bureaux coordonnateurs apportent les correctifs nécessaires aux manquements constatés. Il administre l'imposition des sanctions. Il évalue

le risque que représente une contravention à la Loi. Au besoin, il peut collaborer avec d'autres intervenants.

