

Nombre de plaintes¹ reçues et retenues² par année financière

Nom du service de garde	2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Reçues	Retenues	Reçues	Retenues	Reçues	Retenues
Garderie Les Étoiles filantes 1011, avenue Maguire, Québec (Québec) G1T 1Y3	1	0	8	5	23	19
Garderie Les petits bourgeois 2900, Chemin des Quatre-Bourgeois, Québec (Québec) G1V 1Y3	0		0		0	

¹ Le Ministère comptabilise comme un « **Dossier de plainte** » chaque contact d'un plaignant avec le Bureau des renseignements et des plaintes pour énoncer un ou plusieurs sujets d'insatisfaction et comme une « **Plainte** » chacun des sujets d'insatisfaction énoncés par un plaignant lors de la création de son dossier de plainte.

²Les plaintes sont retenues pour traitement lorsqu'elles constituent un manquement à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE) ou à ses règlements. Ces plaintes sont réglées avec mesures correctives lorsque le manquement est constaté et sans mesures correctives lorsqu'il n'y a pas de manquement ou que le manquement n'a pu être constaté. Les plaintes ne sont pas retenues pour traitement lorsque l'information fournie n'est pas suffisante, que le plaignant retire sa plainte ou que les éléments soulevés ne constituent pas un manquement à la LSGEE ou à ses règlements. Ces plaintes sont, pour la plupart, dirigées vers les services de garde ou des organismes dont le sujet relève de leur compétence.