

Bureau du sous-ministre

PAR COURRIEL

Québec, le 7 octobre 2019



Nous donnons suite à votre demande d'accès reçue le 17 septembre 2019. Par celle-ci vous souhaitez obtenir le nombre de plaintes reçues et retenues contre les garderies en milieu familial du Bas-Saint-Laurent et de Chaudière-Appalaches en 2018-2019, 2017-2018 et 2016-2017.

Étant donné que les plaintes concernant les responsables des services de garde en milieu familial reconnus sont traitées par les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC), le Ministère ne peut fournir des données au sujet de ces plaintes. De ce fait, aucun document ne peut vous être transmis.

Les données dans le tableau ci-dessous concernent uniquement les services de garde en milieu familial qui opèrent sans reconnaissance d'un BC.

... 2

N/Réf. : 2019-2020-080

**Nombre de plaintes\* relatives aux services de garde en milieu familial non reconnus**

	2016-17	2017-18	2018-19
<b>Nombre de plaintes non retenues</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
Bas-Saint-Laurent	1	4	1
Chaudière-Appalaches		3	7
<b>Nombre de plaintes retenues</b>	<b>29</b>	<b>41</b>	<b>122</b>
Bas-Saint-Laurent	9	10	35
Chaudière-Appalaches	20	31	87
<b>Nombre de plaintes reçues</b>	<b>30</b>	<b>48</b>	<b>130</b>

\* Le Ministère comptabilise comme un « **Dossier de plainte** » chaque contact d'un plaignant avec le Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité (BPAQ) 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.

\* Les 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.

\* 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.

Cette décision s'appuie sur l'article 1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels qui se libelle comme suit :

***Art. 1** La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions [...].*

Nous vous rappelons que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision, et ce, dans les trente (30) jours suivant la date de la présente décision. Vous trouverez sous pli une note explicative à cet effet.

Veuillez agréer,  mes sincères salutations.

  
 François Lemelin  
 Secrétaire général  
 Responsable ministériel de l'accès aux documents  
 et de la protection des renseignements personnels

p. j.