

Différend : 2022-003

Date : 13 février 2023

Questions préliminaires

D'entrée de jeu, le bureau coordonnateur (ci-après « BC ») soumet une question préliminaire et conteste la compétence du ministère de la Famille d'analyser ou de réviser les conclusions d'une plainte d'un parent utilisateur et conteste la validité de la Directive MF-009 concernant le processus de règlement des différends.

Contrairement à ce que prétend le BC, ce n'est pas la Directive MF-009 qui instaure le processus de règlement de différends, mais la Lettre d'entente sur le processus de règlement des différends concernant la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et ses règlements entre le ministre de la Famille (ci-après « Lettre d'entente »).

Selon cette Lettre d'entente, les parties ont convenu de la mise en place d'un processus de règlement des différends liés à l'application de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (ci-après « LSGEE ») et ses règlements afin de permettre un traitement formel des différends concernant l'application de la LSGEE et de ses règlements pouvant survenir entre les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (ci-après « RSGE ») et les BC afin de rendre disponible un processus formel permettant aux RSG et aux BC de s'adresser au ministère de la Famille et à un réviseur, le cas échéant, en vue du règlement de différends liés à l'application de la LSGEE et de ses règlements, incluant les décisions prises par les BC relativement à la subvention.

Vu ce qui précède, le Ministère de la Famille avait la compétence pour rendre une position ministérielle concernant une décision prise par un BC relativement à la subvention et la présente demande de règlement de différends est admissible, car elle conteste une décision prise par un BC relativement à la subvention conformément au paragraphe b) de l'article 8 de la Lettre d'entente.

L'allégation d'absence d'équité procédurale soulevée par le BC, est rejetée. Le BC a eu l'occasion de transmettre ses arguments selon la procédure et de joindre tous documents pertinents au différend, tel qu'indiqué dans la section « Consignes » du formulaire.

Analyse du litige au fond

Le ou vers le 8 mars 2022, le BC a reçu des informations d'un parent utilisateur concernant des irrégularités administratives en lien avec l'entente de service qu'elle avait signé avec la RSGE.

Le BC a mené une enquête et a récupéré un montant de 546,58 \$ représentant 18 demi-journées de subvention, 3 journées entières de subvention, la subvention de la contribution de base du parent pour les 3 jours entiers, la subvention poupon de 18 demi-journées et la subvention poupon de 3 journées entières.

La partie demanderesse conteste la décision du BC de lui réclamer la somme de 546,58 \$. Celle-ci prétend que le BC n'a pas pris en considération le plan d'intégration de l'enfant.

La preuve au dossier démontre que l'enfant concerné, alors âgé d'environ quatre (4) mois, a commencé à fréquenter le service de garde de la RSGE, à compter du 6 décembre 2021.

Il appert du dossier qu'une première entente de services a été signée le 2 décembre 2021 pour la période du 6 décembre 2021 au 30 janvier 2022 et qu'une seconde entente de service a été signée le 30 janvier 2022 pour la période du 31 janvier 2022 au 1^{er} mai 2022.

Selon les informations contenues au dossier, les deux ententes de services prévoient que le parent retient les services du prestataire, à raison de quatre (4) jours par semaine, soit du lundi au jeudi de 7h30 à 16h30.

La preuve au dossier atteste également que le parent a payé la contribution parentale pour toutes les journées où le service de garde était ouvert.

Il est allégué par la partie demanderesse que des échanges verbaux auraient eu lieu au mois de novembre 2021 et au début du mois de décembre 2021, avec la mère de l'enfant concerné, au sujet d'un plan d'intégration de l'enfant.

Le 30 novembre 2021, par message texte, la mère de l'enfant demande plus de détails concernant le plan d'intégration, mais le dossier ne fait état d'aucune réponse de la part de la RSG concernant un tel plan.

La partie demanderesse mentionne également qu'il est connu et fortement recommandé par les experts que les poupons soient intégrés progressivement dans un service de garde, selon le rythme de l'enfant, pour que le poupon s'adapte à un nouveau milieu de vie qui est inconnu pour lui.

La partie demanderesse allègue que lors des périodes d'intégration progressive, les RSGE peuvent réclamer la journée entière, même si le poupon n'a pas fréquenté le service de garde que quelques heures. Elle allègue que c'est une pratique très courante et le Bureau coordonnateur en parle à plusieurs reprises lors de formations et communiqués.

Bien que la pratique d'une période d'intégration progressive puisse être fréquente et favorisée dans le milieu, la RSGE n'a pas démontré le fondement de sa prétention quant aux modalités particulières de paiement qu'elle allègue.

Aucune preuve documentaire ne permet d'appuyer sa prétention et aucune disposition légale ou réglementaire ne permet d'affirmer que la RSGE pouvait réclamer la journée entière, même si le poupon n'a pas fréquenté le service de garde que quelques heures.

De surcroît, l'entente de service signé par le parent ne mentionne pas de période d'intégration progressive ni de modalité de paiement particulière applicable à une fréquentation progressive.

D'ailleurs, la partie demanderesse le mentionne, dans son argumentation : le plan d'intégration n'est pas consigné par écrit dans l'entente de services.

Or, l'article 9 du Règlement sur la contribution réduite (ci-après « RCR »), prévoit que le parent convient avec le prestataire de services de garde éducatifs, dans une entente écrite, des services de garde requis pour son enfant, de leur période de prestation, soit à la journée soit à la demi-journée de garde, des jours de fréquentation nécessaires ainsi que des heures de prestation des services répondant à ses besoins de garde et que l'enfant fréquente le service de garde en milieu familial selon les termes de l'entente de services de garde intervenue entre le parent et le prestataire de services de garde éducatifs.

La preuve déposée au dossier ne permet pas de conclure qu'une entente écrite aurait été conclue au sujet d'un plan d'intégration progressive. Il y a peut-être eu des discussions à ce sujet, mais le RCR est clair, l'entente doit être écrite et une fois qu'elle est conclue, la prestataire de service de garde doit la respecter.

Si la RSGE avait voulu des conditions spécifiques quant à l'intégration progressive de l'enfant, elle aurait pu les consigner, par écrit, dans l'entente, mais elle ne l'a pas fait.

En signant une entente de services prévoyant l'offre de quatre (4) jours de garde de 7h30 à 16h30, la RSGE devait respecter les termes de l'entente écrite et fournir la possibilité au parent de requérir les services selon la plage horaire convenue dans l'entente écrite, sans restriction quant au moment et à la durée de la garde.

Il est possible que la RSGE ait vécu de réelles difficultés en raison du jeune âge du poupon. Cependant, en signant l'entente de services, celle-ci s'est engagée contractuellement, par écrit, à offrir des services de garde à cet enfant, alors qu'elle était tout à fait au courant de l'âge de celui-ci.

Une fois l'entente de services signée, elle devait respecter les besoins de garde exprimés par les parents, selon les modalités prévues à l'entente. La RSGE ne pouvait pas établir unilatéralement les heures de garde de l'enfant.

À défaut d'un écrit signé du parent prévoyant d'autres besoins, ce sont les besoins exprimés et convenus dans l'entente de services qui devait être respectée.

Il apparaît du dossier que la RSGE, à plusieurs occasions, a refusé d'offrir un service de garde selon les jours et les heures prévues à l'entente de service en décidant unilatéralement de l'heure d'arrivée de l'enfant, du nombre d'heures de fréquentation et des journées de présence de celui-ci.

Les preuves au dossier démontrent que le parent a payé la contribution parentale pour toutes les journées où le service de garde était ouvert et permettent de conclure que le parent n'a pas bénéficié des heures de garde selon ses besoins exprimés et convenus dans l'entente de service.

La RSGE ne s'est pas acquittée de son obligation d'assurer au parent des heures de services correspondant aux besoins de garde exprimés par écrit par le parent et convenus avec la RSGE dans l'entente de service, en contravention des articles 8 et 9 du RCR.

En vertu de l'article 42 de la LSGEE, la récupération du montant de 546,58 \$ par le BC est justifiée.

Finalement, la demande de la RSGE que la plainte du parent utilisateur soit déclarée non fondée et qu'elle soit retirée de son dossier est irrecevable dans le cadre de la présente demande de règlement de différend, car elle ne satisfait pas les critères d'admissibilité prévus à l'article 8 de la Lettre d'entente.