

Différend : 2016-029

Date : 2016-11-08

Description du différend :

Après l'examen d'une plainte, le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial (BC) a transmis un avis de contravention à la personne responsable d'un service de garde en milieu familial (RSG) parce qu'un manquement aurait été constaté à l'une des conditions de la reconnaissance, soit celle de démontrer des aptitudes à collaborer avec les parents.

Cet avis, daté du 23 juin 2016, indique qu'il y aurait contravention à l'article 51(3) du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RSGEE), « [c]onsidérant l'inconfort ressenti par plusieurs parents lorsque [XX] communique avec eux parce que ses communications sont souvent empreintes de propos familiers ou intimes et qu'elle déroge aux règles de confidentialité ».

Position ministérielle exécutoire :

AVIS

La présente position ne constitue pas une opinion ou une interprétation juridique. Elle s'appuie sur les renseignements présentés par les parties dans le cadre de la demande de règlement d'un différend et n'a pas pour effet de conférer une valeur juridique à la preuve présentée.

Selon la partie demanderesse, l'obligation de collaboration n'aurait pas de lien avec les reproches du BC relativement aux propos familiers, intimes ou même négatifs faisant l'objet de la plainte du parent. La notion de confidentialité serait aussi invoquée de façon arbitraire. La RSG collaborerait « très bien avec les parents » en leur donnant toute l'information pertinente, en répondant à leurs questions, en étant réceptive à leurs demandes et en faisant preuve de transparence. Faute de preuve pour justifier l'avis de contravention, le BC s'appuierait sur une enquête faite auprès des parents. Les commentaires ainsi obtenus seraient des ouï-dire et des perceptions qui « ne sont absolument pas pertinents à l'analyse de la plainte et encore moins pour tirer des conclusions ». La conclusion du BC ne serait fondée sur aucun fait concret, mais seulement sur des « interprétations biaisées ».

Ces prétentions ne peuvent être retenues.

D'abord, il y a un lien entre l'exigence prévue à l'article 51(3) du RSGEE et ce qui est reproché à la RSG, car la collaboration va de pair avec une bonne communication ainsi qu'avec des interactions harmonieuses. Comme le terme *collaborer* n'est pas défini par la législation, il y a lieu de se référer à son sens commun. Ainsi, selon le *Petit Robert* et le *Multidictionnaire de la langue française*, ce terme implique un travail en commun, de la participation, de l'aide et de la

coopération. Le ministère de la Famille précise le sens général du terme dans le contexte de services de garde en expliquant que la communication est une condition nécessaire pour la collaboration, mais il faut ajouter ceci :

« [La] collaboration est plus qu'un simple échange d'information. Elle implique que le parent se sente le bienvenu lorsqu'il veut communiquer avec l'adulte à qui il confie son enfant, qu'il soit à l'aise de poser des questions, de donner son opinion, de faire part de ses besoins et de ses attentes à l'égard des soins donnés à son enfant. Elle suppose également qu'il perçoive clairement que l'ensemble des personnes du service de garde désire travailler de concert avec lui pour favoriser le bien-être et le développement harmonieux de son enfant. » (*Accueillir la petite enfance*, p. 21, https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/programme_educatif.pdf)

Ensuite, la partie demanderesse semble reprocher au BC de s'être appuyé sur les propos tenus par le plaignant et d'autres parents, avec lesquels il s'est entretenu dans le cadre du traitement de cette plainte, pour conclure au non-respect de l'article 51(3) du RSGEE. Or, contrairement aux situations où la contravention reprochée à une RSG peut être établie ou réfutée grâce à une preuve matérielle (par ex., l'obtention du certificat de secourisme), le manquement à d'autres obligations ne peut généralement être établi que par le type de démarches effectuées par le BC.

Dans le présent cas, les démarches effectuées par le BC et la preuve qu'il a recueillie lui permettraient raisonnablement de conclure, à la suite de son analyse, que la RSG avait contrevenu à l'article 51(3) du RSGEE :

- Le plaignant reproche à la RSG d'avoir fait des commentaires lui donnant l'impression qu'il la dérangeait et qui « le rendaient mal à l'aise » (commentaires négatifs concernant son service de garde, mention qu'elle était fatiguée et qu'elle avait besoin de vacances). Les renseignements obtenus de certains autres parents utilisateurs tendent à démontrer la même chose.
- D'autres parents utilisateurs ont été contactés par le BC, qui voulait ainsi « s'assurer que les motifs de la plainte ne relevaient pas uniquement d'un problème relationnel avec une seule personne ». Ces parents ont notamment indiqué que la communication était « plus ou moins évidente » et que certains des commentaires faits par la RSG leur donnaient aussi « parfois l'impression de déranger » (contacts trop amicaux, étalage de ses états d'âme, notamment quant à son état de fatigue).

Pour ces raisons, le BC indique ceci dans les conclusions du dossier d'intervention : « La proximité de [XX] avec les parents utilisateurs peut entraîner une aisance à émettre certains commentaires qui semblent anodins et normaux pour elle, mais qui, pour les parents, peuvent facilement être interprétés autrement, créer un malaise et les rendre insécures (*sic*). »

Considérant ce qui précède, la transmission d'un avis de contravention relativement à l'article 51(3) du RSGEE était justifiée.