

ONGLET 1

**PROTOCOLE DE COLLABORATION CONCERNANT  
LA MISE EN PLACE ET LA GESTION  
DU GUICHET UNIQUE D'ACCÈS AUX PLACES DANS  
LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE DU QUÉBEC**

**ENTRE**

**ENTRE :** **LA MINISTRE DE LA FAMILLE**, madame Nicole Léger, pour et au nom du gouvernement du Québec, représentée aux fins des présentes par monsieur Jacques Robert, sous-ministre adjoint, dûment autorisé en vertu du décret 485-2013 du 15 mai 2013,

ci-après désignée la « **MINISTRE** »

**ET :** **COOPÉRATIVE DE SERVICES ENFANCEFAMILLE.ORG**, personne morale légalement constituée, ayant son siège au 7000, avenue du Parc, bureau 214, Montréal, Québec, H3N 1X1, représentée par la présidente, Madame Karine Laplante, dûment autorisée en vertu de la **résolution du conseil d'administration en date du 28 mars 2014, dont copie est jointe à la présente**,

ci-après désignée la « **COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE** »

**ATTENDU** que la **MINISTRE** a la responsabilité de favoriser le développement harmonieux de l'offre de services de garde éducatifs et de faciliter l'accès de ces services à l'ensemble des familles;

**ATTENDU** que la **MINISTRE** souhaite simplifier les démarches de recherche d'une place à contribution réduite en services de garde pour les parents;

**ATTENDU** que la **MINISTRE** entend soutenir la mise en place du Guichet unique d'accès aux places à contribution réduite dans les services de garde éducatifs du Québec, ci-après désigné le « Guichet unique », comme prévu au Plan stratégique 2012-2017 du ministère de la Famille;

**ATTENDU** que le Guichet unique deviendra la seule porte d'entrée au Québec des parents pour inscrire leurs enfants auprès des prestataires de services de garde offrant des places à contribution réduite;

**ATTENDU** que la **MINISTRE** entend rendre obligatoire l'adhésion des centres de la petite enfance, ci-après désignés les «CPE», et les garderies subventionnées au Guichet unique;

**ATTENDU** que la **MINISTRE** peut conclure avec toute personne, association, société ou organisme des ententes dans les domaines de sa compétence;

**ATTENDU** qu'un processus d'appel de propositions a été lancé par la **MINISTRE**;

**ATTENDU** qu'un comité de sélection formé de personnes désignées par le ministère a procédé à l'évaluation des propositions reçues à partir de critères établis;

**ATTENDU** que la **COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE** a été choisie par la **MINISTRE** pour implanter et gérer le Guichet unique;

**ATTENDU** que les parties reconnaissent l'importance de la continuité des services afin de mieux soutenir les parents qui sont à la recherche d'une place pour leur enfant auprès d'un prestataire de services de garde.

**LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :**

**1. OBJET DU PROTOCOLE**

Le présent protocole vise à définir les balises générales de collaboration entre la MINISTRE et la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE pour la mise en place et la gestion du Guichet unique dans les services de garde éducatifs à l'enfance du Québec. Il précise les engagements des deux parties ainsi que les structures et modalités de fonctionnement et de mise en place pour la réalisation de ceux-ci.

**2. OBLIGATIONS DE LA MINISTRE**

La MINISTRE s'engage à :

- 2.1 Reconnaître la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE comme l'organisme responsable de l'implantation et de la gestion du Guichet unique afin qu'il devienne la seule porte d'entrée au Québec des parents pour inscrire leurs enfants auprès des prestataires de services de garde offrant des places à contribution réduite;
- 2.2 Conseiller la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE dans l'implantation et la mise en place du Guichet unique;
- 2.3 Rendre obligatoire l'adhésion des CPE et les garderies subventionnées au Guichet unique;
- 2.4 Établir les modalités et l'échéancier visant le transfert des renseignements personnels et les données recueillis par le Guichet unique vers le Ministère;
- 2.5 Déterminer, en collaboration avec la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE, les mécanismes les plus efficaces à mettre en place pour procéder au transfert des données des guichets régionaux vers le Guichet unique et pour obtenir l'autorisation des parents afin que leur inscription, dossier, renseignements personnels et données recueillis au moyen des guichets régionaux puissent être gérés à partir du Guichet unique;
- 2.6 Convenir avec la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE, selon les échanges préalables avec les guichets régionaux, du scénario et du calendrier pour l'implantation du Guichet unique et notamment pour le transfert des données des guichets régionaux vers le Guichet unique;
- 2.7 Participer au comité consultatif qui sera mis en place par la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE créé afin de la conseiller, entre autres, sur l'exploitation, le fonctionnement et la mise en place du Guichet unique;
- 2.8 Communiquer à la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE les renseignements requis, les autorisations, les approbations et les instructions nécessaires ou utiles de façon à lui permettre de remplir ses obligations;
- 2.9 Participer à la recherche de solutions si des problèmes engendrant des conséquences sur les activités du Guichet unique survenaient.



### 3. OBLIGATIONS DE LA COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE

La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE s'engage à :

#### *Principes généraux*

##### 3.1 S'assurer :

- 3.1.1 de la transparence de ses pratiques envers les parents et les prestataires de services de garde;
- 3.1.2 de la neutralité de sa gouvernance et de ses modes de gestion du Guichet unique;
- 3.1.3 de la conformité de ses pratiques avec les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, chapitre P-39.1) ainsi qu'à toute autre mesure de sécurité et de protection que la MINISTRE pourrait raisonnablement demander par écrit le cas échéant;

#### *Implantation du Guichet unique*

##### 3.2 Effectuer l'implantation du Guichet unique, la mise en place de la solution informatique, l'intégration des listes d'attente des guichets régionaux actuels, la planification de l'intégration des listes d'attente des prestataires de services de garde ainsi que la promotion auprès des parents;

- 3.2.1 Collaborer avec la MINISTRE à la détermination des mécanismes les plus efficaces à mettre en place pour procéder au transfert des données des guichets régionaux vers le Guichet unique et pour obtenir l'autorisation des parents;
- 3.2.2 Convenir avec la MINISTRE, selon les échanges préalables avec les guichets régionaux, du scénario et du calendrier pour l'implantation du Guichet unique et notamment pour le transfert des données des guichets régionaux vers le Guichet unique;
- 3.2.3 À compter du 1<sup>er</sup> juin 2014, offrir progressivement les services aux parents et cela au fur et à mesure du transfert des données des guichets régionaux vers le Guichet unique;
- 3.2.4 Au 31 décembre 2015, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE aura contacté et sollicité l'adhésion de l'ensemble des services de garde subventionnés du Québec inscrits à la liste fournie par la MINISTRE;

#### *Offre de services du Guichet unique*

##### 3.3 Offrir un service permettant aux parents et aux prestataires de services de garde de consulter gratuitement et électroniquement les renseignements à jour que le Guichet unique détient sur les prestataires de services de garde dont notamment, l'information concernant leur politique d'admission et leur offre de services;

- 3.3.1 Transmettre aux parents et aux prestataires de services de garde l'information relative au mode de gestion du Guichet unique, aux critères de sélection des enfants et d'attribution des places disponibles;



- 3.3.2 Permettre aux parents, gratuitement:
  - 3.3.2.1 d'indiquer selon leur choix, électroniquement ou par téléphone, pour quels prestataires de services de garde, sans égard au type de service (CPE, garderie ou milieu familial), ils désirent inscrire leurs enfants sur la liste d'attente de prestataires de services de garde;
  - 3.3.2.2 de recevoir régulièrement, avec diligence et en temps opportun, des renseignements sur leur dossier, notamment la confirmation électronique de leur inscription auprès d'un prestataire de services de garde (automatiquement suivant l'inscription électronique) ou le retour d'appel d'un représentant le jour ouvrable suivant l'appel logé;
  - 3.3.2.3 de procéder à l'inscription, la consultation et le suivi de leur dossier au Guichet unique, de façon électronique, gratuite et, au besoin, par téléphone. Dans ce dernier cas, l'offre de services du Guichet unique assure, au besoin, le soutien d'un représentant et sa disponibilité assurée minimalement durant 40 heures par semaine (à l'exclusion des jours fériés respectés par la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE), selon une plage horaire répondant aux besoins des parents;
- 3.3.3 Offrir aux prestataires de services de garde :
  - 3.3.3.1 une vitrine Web permettant notamment la consultation à jour de leur liste d'attente en fonction de leur politique d'admission, la gestion de leurs inscriptions, la confirmation de l'acceptation d'une place par un parent, la consultation de statistiques;
  - 3.3.3.2 un service de base qui reconnaît le droit du prestataire de services de garde d'accepter ou de refuser la clientèle conformément à l'article 4 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1), ci-après la «LSGÉE», sans discrimination et dans le respect de sa politique d'admission. Ce service de base n'inclut pas l'arrimage, par le Guichet unique, entre une place vacante et le besoin exprimé d'un parent;
  - 3.3.3.3 l'organisation des inscriptions dans la liste d'attente des prestataires de services de garde en fonction de leur politique d'admission;
  - 3.3.3.4 des statistiques permettant aux prestataires de services de garde d'avoir minimalement, une connaissance du nombre d'inscriptions et du type de clientèle en attente d'une place au sein de leur service de garde;
  - 3.3.3.5 de recevoir, par voie électronique, lors de l'inscription d'un enfant dans leur service de garde, des renseignements concernant cette inscription;
- 3.4 Le cas échéant, offrir aux prestataires de services de garde des services supplémentaires et complémentaires au service de base pour la gestion de leur liste d'attente et l'inscription des enfants en services de garde moyennant ou non l'imposition de frais supplémentaires;
- 3.5 Permettre l'inscription des prestataires de services de garde régis par la LSGÉE mais non subventionnés;
- 3.6 Le cas échéant, conclure avec des associations nationales ou régionales de services de garde, sous réserve de l'approbation du Ministère, des

ententes de partenariat afin que celles-ci puissent offrir aux prestataires de services de garde des services supplémentaires et complémentaires au service de base pour la gestion de leur liste d'attente et l'inscription des enfants;

- 3.7 Déterminer et faire approuver par la MINISTRE l'offre de services de base du Guichet unique pour les services de garde en milieu familial et la rendre effective d'ici juin 2017;

#### *Renseignements personnels et autres données*

- 3.8 S'assurer de l'obtention de l'autorisation des parents pour que les renseignements personnels et autres données recueillis par les guichets régionaux puissent être gérés à partir du Guichet unique;
  - 3.8.1 Mettre en place un mécanisme par lequel les parents devront valider et compléter les renseignements provenant des guichets régionaux et qui ont ou seront versés à leur dossier;
  - 3.8.2 Effectuer la mise à jour et le contrôle qualité des données transférées par les guichets régionaux au Guichet unique;
- 3.9 Informer les parents et les prestataires de services de garde que des renseignements personnels et des données recueillis au moyen de ce Guichet unique seront communiqués au Ministère et obtenir leur autorisation;
  - 3.9.1 Obtenir le consentement des parents et des prestataires de services de garde à ce que des renseignements personnels et autres données recueillis au moyen du Guichet unique soient communiqués au Ministère dans le cadre de l'administration du programme de places à contribution réduite.

#### *Caractéristiques fonctionnelles et techniques*

- 3.10 Respecter les caractéristiques fonctionnelles et techniques demandées par la MINISTRE et décrites aux annexes 1 et 2;
  - 3.10.1 Offrir notamment des transactions informationnelles avec des systèmes externes (ministère de la Famille, Adresses Québec, logiciels de gestion des services de garde, etc.) pour la validation et la transmission des renseignements qu'il recueille dans le cadre de la mise en place et de l'exploitation du Guichet unique;
- 3.11 Tenir à jour toutes les données informatiques, tous les documents et renseignements que le Guichet unique contient;
- 3.12 Mettre en application des règles assurant l'inscription unique et la validation de chaque demande, de chaque enfant et de chaque parent. Ces règles doivent, notamment, prévoir l'utilisation du numéro d'identification du registre de l'état civil (NIREC) pour chaque enfant inscrit au Guichet unique;

#### *Activités de communication*

- 3.13 Indiquer clairement, dans toutes les activités de communication, dans son site Internet, dans ses publications, ses annonces publicitaires et ses communiqués liés au Guichet unique, la collaboration du Ministère, et avant diffusion, faire parvenir à la MINISTRE pour information une copie du matériel produit;



- 3.14 Faire approuver par la MINISTRE toute utilisation de la signature ministérielle afin de s'assurer que le positionnement du logo respecte le programme d'identification visuelle;

#### *Suivi*

- 3.15 Assurer un suivi régulier auprès du Ministère lors de l'élaboration, de la mise en place et de l'implantation du Guichet unique;
- 3.16 Informer la MINISTRE dans les meilleurs délais dès que surviennent des problèmes engendrant des conséquences sur les activités du Guichet unique;
- 3.17 Maintenir en activité le comité consultatif créé afin de la conseiller, entre autres, sur l'exploitation, le fonctionnement et la mise en place du Guichet unique;
- 3.18 Éviter toute situation mettant en conflit l'intérêt personnel de ses administrateurs et celui de la MINISTRE ou créant l'apparence d'un tel conflit, à l'exclusion toutefois d'un conflit découlant de l'interprétation ou de l'application du présent protocole.

Si une telle situation se présente, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE doit immédiatement en informer la MINISTRE qui pourra, à sa discrétion, émettre une directive indiquant à la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le présent protocole de collaboration.

## **4. GOUVERNANCE DU GUICHET UNIQUE**

En matière de gouvernance, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE s'engage à respecter les exigences qui suivent :

- 4.1 La composition du *Conseil d'administration* doit assurer une participation représentative de :
- la diversité des prestataires de services de garde, des partenaires éventuels du Guichet unique, des personnes représentant la communauté ou la population;
  - la diversité territoriale;
  - des différents prestataires de services de garde (CPE, garderies et personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG)) dans un souci d'équité et de neutralité;
- 4.2 La composition du *Comité consultatif*, conseillant la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE, entre autres, sur l'exploitation, le fonctionnement et la mise en place du Guichet unique, doit assurer, au sein du comité, une participation représentative de la diversité des prestataires des services de garde et des partenaires prévus au paragraphe 3.6 le cas échéant et inclure la participation d'au moins un représentant du Ministère.

## **5. FINANCEMENT DU GUICHET UNIQUE**

- 5.1 Le financement des activités de base du Guichet unique est principalement assuré par la cotisation versée par les prestataires de services de garde. Cette source de financement doit permettre d'assurer la pérennité du Guichet unique et d'atteindre son autonomie financière.
- 5.1.1 La cotisation versée par les prestataires de services de garde pour les activités de base du Guichet unique doit être harmonisée à l'ensemble du Québec;



- 5.1.2 Pour les trois premiers exercices financiers du Guichet unique, soit 2014-2015, 2015-2016 et 2016-2017, la cotisation demandée par la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE aux prestataires de services de garde pour les activités de base sera calculée à partir de la grille tarifaire décrite à l'annexe 3;
- 5.1.3 Par la suite, la cotisation sera établie en assemblée générale par les membres de la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE;
- 5.1.4 À compter de l'année 2017-2018, la MINISTRE doit être consultée et pouvoir émettre ses recommandations avant toute modification à la grille de tarification des services de base obligatoires pour les prestataires de services de garde qu'envisage la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE;
- 5.1.5 En conformité avec les règlements de la Coopérative Enfance Famille, les surplus budgétaires générés par le Guichet unique, le cas échéant, devraient être :
- soit utilisés pour rembourser des prêts contractés lors de la phase d'implantation du Guichet unique;
  - soit réinvestis dans l'amélioration des services du Guichet unique (notamment l'offre de services auprès des responsables des services de garde en milieu familial et des services de garde régis non subventionnés);
  - soit utilisés pour réduire les cotisations annuelles des services de garde aux services du guichet;
  - soit versés sous forme de ristournes aux membres adhérents au Guichet unique;
- 5.2 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE pourra diversifier ses sources de revenus, le cas échéant, afin de respecter l'équilibre budgétaire ou réduire la tarification des prestataires de services de garde. Notamment,
- Offrir et développer pour les prestataires de services de garde des services complémentaires et supplémentaires aux services de base;
  - Obtenir du soutien financier de partenaires en échange de services de diffusion de communications sociétales s'adressant aux parents.

Le cas échéant, la MINISTRE doit être consultée et pouvoir émettre ses recommandations avant que la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE convienne d'un partenariat financier ou non relatif à de la diffusion de communications sociétales. En aucun cas, ces communications ne doivent constituer de la publicité ou de la sollicitation commerciales s'adressant aux parents utilisateurs du Guichet unique.

## **6. DURÉE DU PROTOCOLE**

Le protocole de collaboration, d'une durée de cinq (5) ans, entre en vigueur le 31 mars 2014 et se termine le 31 mars 2019 à moins qu'une résiliation n'intervienne conformément à la clause 11 du présent protocole.

Le présent protocole sera automatiquement renouvelé aux mêmes conditions à moins que l'une des parties ne transmettre à l'autre partie neuf (9) mois avant la date de renouvellement un avis écrit l'informant de son intention de ne pas renouveler le protocole.

Advenant la résiliation ou le non-renouvellement du protocole, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE s'engage à transmettre sans frais à l'organisme qui aura été choisi par la MINISTRE pour agir à titre de Guichet unique, toutes les données informatiques, tous les documents et renseignements selon les instructions, conditions et suivant l'échéancier que la MINISTRE aura établi. La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE aura quatre-vingt-dix (90) jours ouvrables



à compter de la date de réception par celle-ci d'un avis de la MINISTRE pour s'y conformer.

## **7. MÉCANISMES DE SUIVI ET REDDITION DE COMPTES**

- 7.1 Les parties conviennent de la tenue de rencontres semestrielles portant sur le suivi du protocole de collaboration. Les principaux sujets à l'ordre du jour auront trait aux orientations, aux enjeux de développement, aux rôles et responsabilités et à la reddition de compte. Les échanges porteront notamment sur :
- le rapport d'activités dont le contenu sera convenu entre les parties et le rapport de l'auditeur indépendant externe sur les états financiers;
  - la grille tarifaire et la gouvernance du Guichet unique;
  - les perspectives de développement du Guichet unique;
  - l'adhésion obligatoire des services de garde subventionnés au Guichet unique;
  - la gestion et le transfert des données entre les deux parties.
- 7.2 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE devra conserver les comptes, les livres et les registres ainsi que tous les documents liés à l'implantation et la gestion du Guichet unique pendant une période de six (6) ans suivant l'expiration du présent protocole, en permettre l'accès au représentant de la MINISTRE et lui permettre d'en prendre copie lorsque celui-ci le demande;
- 7.3 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE devra transmettre à la MINISTRE :
- 7.3.1 au plus tard le 30 juillet de chaque année, un rapport d'activités et le rapport de l'auditeur indépendant externe en date du 31 mars de cette même année;
- 7.3.2 selon les instructions, conditions et suivant l'échéancier qu'elle aura établi, toutes les données, tous les documents et renseignements sur quelque support que ce soit qu'elle requiert relativement au Guichet unique. À défaut d'être informée de l'échéancier établi, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE aura trente (30) jours à compter de la date de réception par celle-ci d'un avis écrit de la MINISTRE pour transmettre toutes les données, tous les documents et renseignements demandés.

## **8. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET GARANTIES**

### **8.1 Propriété matérielle**

Les travaux réalisés par la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE en vertu du présent protocole, y compris tous les accessoires deviendront la propriété entière et exclusive de la MINISTRE qui pourra en disposer à son gré.

### **8.2 Garanties**

La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE garantit à la MINISTRE qu'elle détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent protocole et garantit la MINISTRE contre tous recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE s'engage à prendre fait et cause pour la MINISTRE et à l'indemniser de tous recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

## **9. DIFFUSION**

- 9.1 La production et la diffusion de statistiques sur la demande et les besoins en matière de places à contribution réduite dans les services de garde éducatifs à l'enfance du Québec relèvent de la MINISTRE et la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE ne peut le faire, à moins d'une autorisation expresse de la MINISTRE;
- 9.2 Dans le cadre de sa mission de base de gestion des listes d'attente et de l'inscription des enfants en services de garde du Guichet unique que lui reconnaît la MINISTRE, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE peut utiliser les renseignements recueillis auprès des parents et des prestataires de services de garde uniquement à des fins de gestion.

## **10. MODIFICATION**

Toute modification au présent protocole devra faire l'objet d'une entente écrite signée par les parties. Cette modification ne peut changer la nature du présent protocole et elle en fera partie intégrante.

## **11. RÉSILIATION**

La MINISTRE se réserve le droit de résilier, en tout temps, le présent protocole si :

- 11.1 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions et obligations qui lui incombent en vertu du présent protocole;
- 11.2 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE cesse ses activités de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, de la liquidation ou de la cession de ses biens;
- 11.3 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- 11.4 Elle est d'avis qu'il se produit une situation qui, pour un motif d'intérêt public, remet en cause les fins pour lesquelles la subvention a été accordée;
- 11.5 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE gère le Guichet unique d'une façon mettant en péril son bon fonctionnement, son existence ou la sécurité des renseignements ou données informatiques qu'il contient.

Pour ce faire, la MINISTRE transmet à la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE un avis écrit de résiliation dans lequel est énoncé le motif de la résiliation.

S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 11.1 ou 11.5, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE devra, dans les délais prévus à l'avis, remédier au défaut énoncé dans cet avis et en aviser la MINISTRE, à défaut de quoi le protocole sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration du délai prescrit dans cet avis sans compensation ni indemnité pour quelque cause ou raison que ce soit.

Dans les cas prévus aux paragraphes 11.2, 11.3 et 11.4, le protocole sera résilié à compter de la date de réception par la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE de l'avis de la MINISTRE. La constatation du défaut par cet avis équivaut à une mise en demeure.



Le fait que la MINISTRE n'exerce pas son droit à la résiliation ne doit pas être interprété comme une renonciation à son exercice.

La résiliation du présent protocole ne met pas fin à l'application du paragraphe 7.2 relativement à la conservation des documents du paragraphe 12 concernant la responsabilité et du paragraphe 3.1.3 concernant la confidentialité des renseignements personnels.

## **12. RESPONSABILITÉ**

La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE s'engage, d'une part, à assumer seule toute responsabilité légale à l'égard des tiers et à assumer seule la responsabilité de toute action, réclamation ou demande que peut occasionner l'exécution du présent protocole.

La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour la MINISTRE, ses représentants et le gouvernement du Québec contre tout recours, réclamation demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne en vertu du présent protocole et à s'assurer qu'il en soit de même pour tout contrat octroyé aux fins de la réalisation de l'objet du présent protocole.

## **13. COMMUNICATION**

Tout avis, instruction, recommandation ou document exigé en vertu du présent protocole, pour être valide et lier les parties, doit être donné par écrit et être remis en mains propres ou par huissier, télécopieur, messenger, par la poste régulière ou recommandée aux coordonnées de la partie concernée comme indiqué ci-après :

### **La MINISTRE**

Monsieur Jacques Robert, sous-ministre adjoint  
Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance  
Ministère de la Famille  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

### **LA COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE**

Madame Marie-Claude Sévigny, directrice générale  
Coopérative de services enfancefamille.org  
7000, avenue du Parc, bureau 214  
Montréal (Québec) H3N 1X1


## **14. CESSION**

Les droits et obligations prévus au présent protocole ne peuvent être cédés, vendus ou transportés, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite préalable de la MINISTRE, qui peut alors prévoir des conditions à cette fin.

15. ANNEXES

Les annexes mentionnées au présent protocole de collaboration en font partie intégrante. Les parties déclarent en avoir pris connaissance et les acceptent. En cas de conflit entre une annexe et le présent protocole de collaboration, c'est le présent protocole qui prévaudra.

**EN FOI DE QUOI, LES PARTIES, APRÈS AVOIR PRIS CONNAISSANCE DU PRÉSENT PROTOCOLE ET L'AVOIR ACCEPTÉ, ONT DÛMENT SIGNÉ EN DOUBLE EXEMPLAIRE COMME SUIT :**

	<u>Montréal</u>	<u>31 mars 2014</u>
Jacques Robert Sous-ministre adjoint Ministère de la Famille	Lieu	Date

	<u>Montréal</u>	<u>31/3/2014</u>
Madame Karine Laplante Présidente Coopérative de services enfancefamille.org	Lieu	Date







**Résolution du conseil d'administration  
Coopérative Enfance Famille**

**Résolution obtenue par courriel**

**Résolution 28-03-2014-01**

Sur proposition dûment appuyée, il est résolu à l'unanimité d'autoriser Karine Laplante, présidente du Conseil d'administration, à signer le **PROTOCOLE DE COLLABORATION CONCERNANT LA MISE EN PLACE ET LA GESTION DU GUICHET UNIQUE D'ACCÈS AUX PLACES DANS LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE DU QUÉBEC.**

Ce protocole vise à définir les balises générales de collaboration entre la MINISTRE DE LA FAMILLE et la COOPÉRATIVE DE SERVICES ENFANCEFAMILLE.ORG pour la mise en place et la gestion du Guichet unique dans les services de garde éducatifs à l'enfance du Québec. Il précise les engagements des deux parties ainsi que les structures et modalités de fonctionnement et de mise en place pour la réalisation de ceux-ci.

Préparé et signé par



Julie-Anne Landry, Secrétaire









**PROTOCOLE DE COLLABORATION CONCERNANT  
L'INTÉGRATION, LA MISE EN PLACE ET LA GESTION DU  
VOLET MILIEU FAMILIAL AU GUICHET UNIQUE D'ACCÈS AUX PLACES  
DANS LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE DU QUÉBEC**

**ENTRE**

**ENTRE :** Le MINISTRE DE LA FAMILLE, monsieur Sébastien Proulx, pour et au nom du gouvernement du Québec, représenté aux fins des présentes par madame Carole Vézina, sous-ministre adjointe par intérim dûment autorisée par le décret 485-2013 du 15 mai 2013, modifié par le décret 196-2016 du 23 mars 2016,

ci-après désigné le « MINISTRE »

**ET :** **COOPÉRATIVE DE SERVICES ENFANCEFAMILLE.ORG**, personne morale légalement constituée, ayant son siège au 7000, avenue du Parc, bureau 214, Montréal, Québec, H3N 1X1, représentée par la présidente, Madame Karine Laplante, dûment autorisée en vertu de la **résolution du conseil d'administration en date du 26 mai 2017, dont copie est jointe à la présente,**

ci-après désignée la « COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE »

**ATTENDU** que le MINISTRE a la responsabilité de favoriser le développement harmonieux de l'offre de services de garde éducatifs et de faciliter l'accès de ces services à l'ensemble des familles;

**ATTENDU** que le MINISTRE souhaite simplifier les démarches de recherche d'une place en services de garde pour les parents;

**ATTENDU** que le MINISTRE entend soutenir l'intégration et la mise en place du volet milieu familial au Guichet unique d'accès aux places dans les services de garde éducatifs du Québec, ci-après désigné le « Guichet unique », comme prévu à son Plan stratégique 2012-2017;

**ATTENDU** que le Guichet unique deviendra la seule porte d'entrée au Québec des parents pour inscrire leur enfant auprès des prestataires de services de garde;

**ATTENDU** que le MINISTRE peut conclure avec toute personne, association, société ou organisme des ententes dans les domaines de sa compétence;

**ATTENDU** que la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE a été choisie par le MINISTRE pour implanter et gérer le Guichet unique;

**ATTENDU** que la COOPÉRATIVE ENFANCE-FAMILLE agit depuis 2014 à titre de Guichet unique reconnu par le MINISTRE pour l'ensemble des centres de la petite enfance (CPE) et des garderies subventionnées;

**ATTENDU** que les parties reconnaissent l'importance de la continuité des services afin de mieux soutenir les parents qui sont à la recherche d'une place pour leur enfant auprès d'un prestataire de services de garde.



## LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

### 1. OBJET DU PROTOCOLE

Le présent protocole vise à définir les balises générales de collaboration entre le MINISTRE et la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE pour l'intégration, la mise en place et la gestion du volet milieu familial au Guichet unique. Il précise les engagements des deux parties ainsi que les structures et modalités de fonctionnement et de mise en place pour la réalisation de ceux-ci.

L'implantation du Guichet unique a été prévue en deux phases. En 2014, le MINISTRE et la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE ont convenu d'un premier protocole de collaboration pour la mise en place et la gestion du Guichet unique et le développement du premier volet de l'offre de services s'adressant à l'ensemble des CPE et des garderies subventionnées du Québec.

### 2. OBLIGATIONS DU MINISTRE

LE MINISTRE s'engage à :

- 2.1 Reconnaître la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE comme l'organisme responsable de la mise en place et de la gestion du volet milieu familial du Guichet unique afin qu'il devienne la seule porte d'entrée au Québec des parents pour inscrire leur enfant auprès des prestataires de services de garde;
- 2.2 Conseiller la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE dans l'intégration et la mise en place du volet milieu familial au Guichet unique;
- 2.3 Participer au *Comité consultatif pour le volet milieu familial* qui sera mis en place par la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE afin de la conseiller, entre autres, sur l'intégration, la mise en place et le fonctionnement du volet milieu familial au Guichet unique;
- 2.4 Convenir avec la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE de l'échéancier des principales étapes pour l'intégration et la mise en place du volet milieu familial au Guichet unique;
- 2.5 Communiquer à la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE les renseignements requis, les autorisations et les instructions nécessaires ou utiles de façon à lui permettre de remplir ses obligations;
  - 2.5.1 Établir notamment les modalités visant le transfert périodique des renseignements requis sur les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG) vers le Guichet unique;
- 2.6 Participer à la recherche de solutions si des problèmes engendrant des conséquences sur les activités du volet milieu familial du Guichet unique survenaient;
- 2.7 Promouvoir, en collaboration avec la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE, le volet milieu familial du Guichet unique auprès des parents, des RSG, des bureaux coordonnateurs (BC), des associations représentatives des RSG, des associations nationales de services de garde et du public.



### 3. OBLIGATIONS DE LA COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE

La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE s'engage à :

#### *Principes généraux*

#### 3.1 S'assurer :

- 3.1.1 de la transparence de ses pratiques envers les parents et les prestataires de services de garde;
- 3.1.2 de la neutralité de sa gouvernance et de ses modes de gestion du Guichet unique;
- 3.1.3 de la conformité de ses pratiques avec les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, chapitre P-39.1) ainsi qu'à toute autre mesure de sécurité et de protection que le MINISTRE pourrait raisonnablement demander par écrit le cas échéant;

#### *Mise en place du volet milieu familial du Guichet unique*

3.2 Effectuer la mise en place du volet milieu familial du Guichet unique, notamment la mise en place des services aux parents, aux RSG, aux BC et au ministère de la Famille (Ministère) ainsi que la promotion auprès des parents et des RSG;

3.2.1 Convenir avec le MINISTRE de l'échéancier des principales étapes pour la mise en place du volet milieu familial du Guichet unique;

3.2.2 Dès la signature de la convention de subvention, commencer les travaux prévus;

3.2.3 Avoir terminé la mise en place du volet milieu familial du Guichet unique d'ici le 31 mai 2018;

3.2.3.1 Avoir terminé le développement technologique prévu notamment :

- le développement de la plateforme RSG/ parents/ téléphonistes,
- l'amélioration de l'infrastructure technologique pour absorber l'augmentation de volume de transactions et l'ajout de programmes pour éviter les ralentissements,
- la création des liens avec Adresses Québec et le système clientèle des services de garde (CSG) pour le transfert des données au Ministère,
- l'intégration des enfants « En attente » et « En service » en milieu familial dans les stratégies de maintenance automatisées;

3.2.3.2 Avoir apporté les changements opérationnels et organisationnels requis, notamment :

- l'ajout de ressources humaines requises,
- l'intégration des RSG dans la gouvernance de la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE (refonte des Règlements généraux et approbation par l'assemblée générale),



- la mise en place d'un système téléphonique plus performant (acceptation d'un plus grand volume d'appels),
  - l'ajout d'espace de travail (augmentation de pieds carrés et réaménagement);
- 3.2.3.3 Avoir contacté et sollicité l'adhésion de l'ensemble des RSG inscrites au fichier fourni par le MINISTRE et terminé le déploiement, et avoir notamment réalisé :
- l'intégration d'environ 14 000 nouveaux comptes,
  - la formation aux RSG et aux BC sur leur outil;
- 3.2.4 Préparer, en collaboration avec le MINISTRE, son plan de communication pour favoriser la promotion auprès des parents, des RSG, des BC, des associations représentatives des RSG, des associations nationales de services de garde et des collectivités et mener à bien la mise en place du volet milieu familial du Guichet unique;

*Offre de services relative au volet milieu familial du Guichet unique*

- 3.3 Offrir un service d'information et d'affichage des places disponibles en milieu familial en ligne et le soutien du service à la clientèle du Guichet unique;
- 3.3.1 Transmettre aux parents et aux prestataires de services de garde l'information relative au mode de gestion du volet milieu familial du Guichet unique, à l'affichage des places disponibles en milieu familial en ligne et au soutien du service à la clientèle du Guichet unique;
- 3.3.2 Permettre gratuitement aux parents intéressés :
- 3.3.2.1 de consulter électroniquement les places disponibles lorsqu'ils seraient connectés au dossier de leur enfant;
  - 3.3.2.2 de consulter par téléphone les places disponibles lorsqu'ils n'ont pas accès à des moyens électroniques;
  - 3.3.2.3 de visualiser et de géolocaliser les RSG et les places disponibles sur la *Carte des services de garde du Québec* au Guichet unique;
  - 3.3.2.4 de rechercher les places disponibles selon la tranche d'âge et la date de disponibilité;
  - 3.3.2.5 d'avoir accès à la fiche descriptive des milieux familiaux et à l'information sur les places disponibles;
  - 3.3.2.6 de visualiser et imprimer la liste des RSG sélectionnées avec leurs coordonnées;
- 3.3.3 Offrir aux RSG :
- 3.3.3.1 une zone du site du Guichet unique consacrée au milieu familial;
  - 3.3.3.2 l'accès sécurisé à leur compte et à leurs outils de gestion;
  - 3.3.3.3 une fiche descriptive personnalisable;
  - 3.3.3.4 une balise géolocalisée attribuée à chaque RSG sur la *Carte des services de garde du Québec* au Guichet unique afin d'aider les parents à les repérer;



- 3.3.3.5 l'affichage de leurs places disponibles en ligne et le soutien du service à la clientèle du Guichet unique;
  - 3.3.3.6 l'affichage de places par groupe d'âge avec indication de date de disponibilité;
  - 3.3.3.7 l'annulation automatique de l'offre une fois la mise en service d'une place effectuée;
  - 3.3.3.8 un outil de mise en service des enfants sélectionnés;
  - 3.3.3.9 l'affichage des places disponibles pour une période définie puis la désactivation automatique, sans effort de la part des RSG;
  - 3.3.3.10 des outils de formation (capsules, aide-mémoire, foire aux questions, etc.);
  - 3.3.3.11 un service de base qui reconnaît le droit du prestataire de services de garde d'accepter ou de refuser la clientèle conformément à l'article 4 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1), ci-après la «LSGÉE», sans discrimination;
  - 3.3.3.12 le cas échéant, des services supplémentaires et complémentaires au service de base d'affichage de places disponibles moyennant ou non l'imposition de frais supplémentaires;
- 3.3.4 Offrir aux BC :
- 3.3.4.1 une plateforme permettant aux BC de valider la mise en service des enfants ayant obtenu une place chez les RSG de son territoire;
  - 3.3.4.2 suite à la demande d'une RSG suspendue, la possibilité de permettre à la RSG d'afficher au Guichet unique ses places disponibles avant la date de fin de sa suspension, le cas échéant;

#### *Caractéristiques fonctionnelles et techniques*

- 3.4 Respecter les caractéristiques fonctionnelles et techniques convenues avec le MINISTRE pour le transfert de données sur la demande de places en services de garde en milieu familial au Ministère. Celles-ci doivent se greffer aux exigences générales du MINISTRE en matière de caractéristiques fonctionnelles et techniques convenues au *Protocole de collaboration concernant la mise en place et la gestion du Guichet unique d'accès aux places dans les services de garde éducatifs à l'enfance du Québec conclu le 31 mars 2014*;
- 3.4.1 Modifier son site Internet et les fonctionnalités existantes, autant pour desservir les parents, les RSG, les BC et le Ministère;
  - 3.4.2 Solidifier son infrastructure technologique pour accueillir le volume supplémentaire de transactions et la conversion de certains comportements de parents de visites mensuelles en visites quotidiennes;
  - 3.4.3 Amener son système téléphonique à un niveau supérieur pour offrir aux parents plus de fonctionnalités autonomes et permettre la mise en place d'une équipe dédiée aux RSG;
  - 3.4.4 Permettre aux parents d'avoir accès aux coordonnées d'une RSG seulement lorsque celle-ci aura été sélectionnée et mise dans la liste de RSG qui les intéressent;



3.4.5 Transmettre au MINISTRE :

3.4.5.1 les renseignements sur l'intérêt des parents pour le milieu familial;

3.4.5.2 le numéro de confirmation d'inscription et le statut de mise en service pour les enfants qui fréquenteront le milieu familial;

3.5 Tenir à jour toutes les données informatiques, tous les documents et renseignements que le Guichet unique contient;

*Activités de communication*

3.6 Indiquer clairement, dans toutes les activités de communication, dans son site Internet, dans ses publications, ses annonces publicitaires et ses communiqués liés au volet milieu familial du Guichet unique, la collaboration du Ministère et, avant diffusion, faire parvenir au MINISTRE pour information une copie du matériel produit;

3.7 Faire approuver par le MINISTRE toute utilisation de la signature ministérielle afin de s'assurer que le positionnement du logo respecte le programme d'identification visuelle;

*Suivi*

3.8 Assurer un suivi régulier auprès du Ministère lors de l'intégration et de la mise en place du volet milieu familial au Guichet unique;

3.9 Informer le MINISTRE dans les meilleurs délais dès que surviennent des problèmes engendrant des conséquences sur les activités du volet milieu familial du Guichet unique;

3.10 Éviter toute situation mettant en conflit l'intérêt personnel de ses administrateurs et celui du MINISTRE ou créant l'apparence d'un tel conflit, à l'exclusion toutefois d'un conflit découlant de l'interprétation ou de l'application du présent protocole;

Si une telle situation se présente, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE doit immédiatement en informer le MINISTRE qui pourra, à sa discrétion, émettre une directive indiquant à la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le présent protocole de collaboration.

#### **4. GOUVERNANCE DU GUICHET UNIQUE**

En matière de gouvernance, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE s'engage à respecter les exigences qui suivent :

4.1 La composition du *Conseil d'administration* (CA) doit assurer une participation des différents prestataires de services de garde (CPE, garderies et RSG) dans un souci d'équité et de neutralité;

4.2 La mise en place d'un *Comité consultatif pour le volet milieu familial*, conseillant la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE, entre autres, sur l'intégration, la mise en place et le fonctionnement du volet milieu familial au Guichet unique, composé de RSG, d'un membre du CA, d'un membre de la direction et inclure la participation d'au moins un représentant du Ministère.



## 5. FINANCEMENT DU VOLET MILIEU FAMILIAL DU GUICHET UNIQUE

5.1 Le financement des activités de base du Guichet unique est principalement assuré par la cotisation versée par les prestataires de services de garde. Cette source de financement doit permettre d'assurer la pérennité du Guichet unique et d'atteindre son autonomie financière;

5.1.1 La cotisation versée par les prestataires de services de garde pour les activités de base du volet milieu familial du Guichet unique doit être harmonisée pour l'ensemble du Québec;

5.1.2 Des frais initiaux sont établis à 50 \$ par RSG. Ces frais sont versés une seule fois, l'année d'adhésion de la RSG au Guichet unique;

5.1.3 Les frais annuels sont fixés à 11 \$ par place accordée à la RSG dans le cadre de sa reconnaissance. Ainsi, la tarification annuelle maximale est de :

- 66 \$ par année pour six places accordées à une RSG travaillant seule;
- 99 \$ par année pour neuf places accordées à une RSG assistée d'une autre personne adulte;

Afin de diminuer les frais de gestion liés à la facturation et au suivi, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE et le MINISTRE conviendront de la solution de facturation la plus efficace et efficiente;

5.1.4 Pour les trois exercices financiers (1er avril au 31 mars), à partir du lancement officiel du volet milieu familial au Guichet unique, dont la date sera déterminée par le MINISTRE, les revenus annuels versés à la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE provenant de la cotisation demandée aux RSG seront au minimum ceux calculés pour 85 000 places accordées en milieu familial;

Pour le premier de ces trois exercices financiers, les frais annuels de services seront calculés en fonction du prorata du nombre de mois de services offerts aux RSG;

5.1.5 Par la suite, une évaluation du nombre de places accordées en milieu familial sera faite chaque mois d'octobre pour une facturation annuelle en vigueur au mois d'avril suivant;

5.1.6 Le MINISTRE doit être consulté par la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE et pouvoir émettre ses recommandations avant toute modification aux frais d'adhésion initiaux et aux frais annuels fixés par place pour les services de base obligatoires pour les RSG;

5.1.7 En conformité avec les règlements de la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE, le CA pourra utiliser les surplus budgétaires générés par le volet milieu familial du Guichet unique, le cas échéant :

- soit pour rembourser des prêts contractés lors de la phase de mise en place du volet milieu familial du Guichet unique;
- soit pour réinvestir dans l'amélioration des services du volet milieu familial du Guichet unique;
- soit pour réduire les cotisations annuelles des RSG.



## 6. DURÉE DU PROTOCOLE

Le protocole de collaboration, d'une durée de cinq (5) ans, entre en vigueur le 8 juin 2017 et se termine le 31 mars 2022 à moins qu'une résiliation n'intervienne conformément à la clause 11 du présent protocole.

Le présent protocole sera automatiquement renouvelé aux mêmes conditions à moins que l'une des parties ne transmette à l'autre partie neuf (9) mois avant la date de renouvellement un avis écrit l'informant de son intention de ne pas renouveler le protocole.

Advenant la résiliation ou le non-renouvellement du protocole, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE s'engage à transmettre sans frais à l'organisme qui aura été choisi par le MINISTRE pour agir à titre de Guichet unique, toutes les données informatiques, tous les documents et renseignements selon les instructions, conditions et suivant l'échéancier que le MINISTRE aura établi. La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE aura quatre-vingt-dix (90) jours ouvrables à compter de la date de réception par celle-ci d'un avis du MINISTRE pour s'y conformer.

## 7. MÉCANISMES DE SUIVI ET REDDITION DE COMPTES

7.1 Les parties conviennent de la tenue d'une rencontre annuelle portant sur le suivi du protocole de collaboration. Les principaux sujets à l'ordre du jour auront trait aux orientations, aux enjeux de développement, aux rôles et responsabilités et à la reddition de compte. Les échanges porteront notamment sur :

- le rapport d'activités dont le contenu sera convenu entre les parties et le rapport de l'auditeur indépendant externe sur les états financiers;
- la gouvernance du Guichet unique;
- les perspectives de développement du Guichet unique;
- la gestion et le transfert des données entre les deux parties.

7.2 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE devra conserver les comptes, les livres et les registres ainsi que tous les documents liés à la mise en place et à la gestion du Guichet unique pendant une période de six (6) ans suivant l'expiration du présent protocole, en permettre l'accès au représentant du MINISTRE et lui permettre d'en prendre copie lorsque celui-ci le demande;

7.3 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE devra transmettre au MINISTRE :

- 7.3.1 au plus tard le 30 juillet de chaque année, le rapport de l'auditeur indépendant externe en date du 31 mars de cette même année;
- 7.3.2 au plus tard le 30 septembre de chaque année, un rapport d'activités;
- 7.3.3 selon les instructions, conditions et suivant l'échéancier qu'il aura établi, toutes les données, tous les documents et renseignements sur quelque support que ce soit qu'elle requiert relativement au Guichet unique. À défaut d'être informée de l'échéancier établi, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE aura trente (30) jours à compter de la date de réception par celle-ci d'un avis écrit du MINISTRE pour transmettre toutes les données, tous les documents et renseignements demandés.



## **8. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE EN GARANTIES**

### **8.1 Propriété matérielle**

Les travaux réalisés et transmis au MINISTRE par la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE (documents, rapports, correspondance, présentations et données sous format papier, électronique, enregistrement) en vertu du présent protocole, y compris tous les accessoires deviendront la propriété entière et exclusive du MINISTRE qui pourra en disposer à son gré.

### **8.2 Garanties**

La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE garantit au MINISTRE qu'elle détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent protocole et garantit le MINISTRE contre tous recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE s'engage à prendre fait et cause pour le MINISTRE et à l'indemniser de tous recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

## **9. DIFFUSION**

9.1 La production et la diffusion de statistiques sur la demande et les besoins en matière de places dans les services de garde éducatifs à l'enfance du Québec relèvent du MINISTRE et la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE ne peut le faire, à moins d'une autorisation expresse du MINISTRE;

9.2 Dans le cadre de sa mission de base de gestion des listes d'attente et de l'inscription des enfants en services de garde du Guichet unique que lui reconnaît le MINISTRE, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE peut utiliser les renseignements recueillis auprès des parents et des prestataires de services de garde uniquement à des fins de gestion.

## **10. MODIFICATION**

Toute modification au présent protocole devra faire l'objet d'une entente écrite signée par les parties. Cette modification ne peut changer la nature du présent protocole et elle en fera partie intégrante.

## **11. RÉSILIATION**

Le MINISTRE se réserve le droit de résilier, en tout temps, le présent protocole si :

11.1 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions et obligations qui lui incombent en vertu du présent protocole;

11.2 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE cesse ses activités de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, de la liquidation ou de la cession de ses biens;

11.3 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;

11.4 Il est d'avis qu'il se produit une situation qui, pour un motif d'intérêt public, remet en cause les fins pour lesquelles la subvention a été accordée;



11.5 La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE gère le Guichet unique d'une façon mettant en péril son bon fonctionnement, son existence ou la sécurité des renseignements ou données informatiques qu'il contient.

Pour ce faire, le MINISTRE transmet à la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE un avis écrit de résiliation dans lequel est énoncé le motif de la résiliation.

S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 11.1 ou 11.5, la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE devra, dans les délais prévus à l'avis, remédier au défaut énoncé dans cet avis à la satisfaction du MINISTRE, à défaut de quoi le protocole sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration du délai prescrit dans cet avis sans compensation ni indemnité pour quelque cause ou raison que ce soit.

Dans les cas prévus aux paragraphes 11.2, 11.3 et 11.4, le protocole sera résilié à compter de la date de réception par la COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE de l'avis du MINISTRE. La constatation du défaut par cet avis équivaut à une mise en demeure.

Le fait que le MINISTRE n'exerce pas son droit à la résiliation ne doit pas être interprété comme une renonciation à son exercice.

La résiliation du présent protocole ne met pas fin à l'application du paragraphe 7.2 relativement à la conservation des documents du paragraphe 12 concernant la responsabilité et du paragraphe 3.1.3 concernant la confidentialité des renseignements personnels.

## **12. RESPONSABILITÉ**

La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE s'engage, d'une part, à assumer seule toute responsabilité légale à l'égard des tiers et à assumer seule la responsabilité de toute action, réclamation ou demande que peut occasionner l'exécution du présent protocole.

La COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour le MINISTRE, ses représentants et le gouvernement du Québec contre tout recours, réclamation, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne en vertu du présent protocole et à s'assurer qu'il en soit de même pour tout contrat octroyé aux fins de la réalisation de l'objet du présent protocole.

## **13. COMMUNICATION**

Tout avis, instruction, recommandation ou document exigé en vertu du présent protocole, pour être valide et lier les parties, doit être donné par écrit et être remis en mains propres ou par huissier, télécopieur, messenger, par la poste régulière ou recommandée aux coordonnées de la partie concernée comme indiqué ci-après :

### **LE MINISTRE**

Madame Carole Vézina, sous-ministre adjointe par intérim  
Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance  
Ministère de la Famille  
425, rue Jacques-Parizeau, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

## LA COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE

Madame Marie-Claude Sévigny, directrice générale

Coopérative de services enfancefamille.org

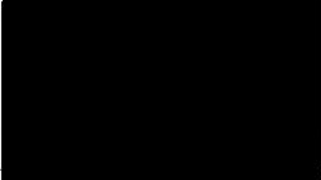
7000, avenue du Parc, bureau 214

Montréal (Québec) H3N 1X1

### 14. CESSION


Les droits et obligations prévus au présent protocole ne peuvent être cédés, vendus ou transportés, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite préalable du MINISTRE, qui peut alors prévoir des conditions à cette fin.

**EN FOI DE QUOI, LES PARTIES, APRÈS AVOIR PRIS CONNAISSANCE DU PRÉSENT PROTOCOLE ET L'AVOIR ACCEPTÉ, ONT DÛMENT SIGNÉ EN DOUBLE EXEMPLAIRE COMME SUIT :**

  
\_\_\_\_\_  
Carole Vézina  
Sous-ministre adjointe par intérim  
Ministère de la Famille

Montréal  
Lieu

2017/06/12  
Date

  
\_\_\_\_\_  
Madame Karine Laplante  
Présidente  
Coopérative de services  
enfancefamille.org

Montréal  
Lieu

7/6/2017  
Date







**Résolution du conseil d'administration  
Coopérative Enfance Famille**

**Résolution obtenue par téléphone**

**Résolution 26-05-2017-01**

Sur proposition dûment appuyée, il est résolu à l'unanimité d'autoriser Karine Laplante, présidente du Conseil d'administration, à signer le **PROTOCOLE DE COLLABORATION CONCERNANT L'INTÉGRATION, LA MISE EN PLACE ET LA GESTION DU VOLET MILIEU FAMILIAL AU GUICHET UNIQUE D'ACCÈS AUX PLACES DANS LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS DU QUÉBEC** entre LE MINISTRE DE LA FAMILLE et la COOPÉRATIVE DE SERVICES ENFANCEFAMILLE.ORG.

Le présent protocole a pour objet de définir les balises générales de collaboration entre le MINISTRE et la COOPÉRATIVE dans le cadre de l'intégration, la mise en place et la gestion du milieu familial au guichet unique La Place 0-5.

Le protocole de collaboration est d'une durée de 5 ans et est en vigueur à compter de la date de signature jusqu'au 31 mars 2022.

Préparé et signé par

Marie-Claude Gagnon, Secrétaire





