Ministère
de la Famille
Québec

Direction générale du Bureau de la sous-ministre et du Secrétariat général

PAR COURRIEL

[redacted]

La présente donne suite à votre demande d'accès à l'information reçue le 18 septembre 2026, laquelle est libellée comme suit :

> *« […] nous désirons copie des documents ou renseignements suivants : Le nombre de plaintes associées au déploiement du nouveau Portail d'inscription aux services de garde. »*

Conformément à l'article 47 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) (ci-après désignée « Loi sur l'accès »), vous trouverez ci-jointes les informations détenues par le ministère de la Famille (ci-après « Ministère ») relativement à votre requête.

Veuillez toutefois noter que le Ministère n'est pas en mesure de répondre spécifiquement en ce qui concerne les plaintes relatives au déploiement du Portail, aucune donnée n'ayant été compilée selon ce critère précis. Néanmoins, nous vous transmettons les plaintes reçues concernant le Portail depuis son déploiement, le 6 octobre 2025, jusqu'à la date de réception de votre demande, soit le 18 septembre 2026.

Nous invoquons à l'appui de notre décision l'article 15 de la Loi sur l'accès dont vous trouverez le libellé en annexe.

Si vous désirez contester cette décision, il vous est possible de le faire auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez, ci-annexée, une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Veuillez agréer [redacted], mes sincères salutations.

Cynthia Richard
Responsable ministérielle de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

p. j. 2

N/Réf. : 2026-2027-131

425, rue Jacques-Parizeau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1
Téléphone : 418 528-7100, poste 82725
Télécopieur : 418 646-0985
www mfa.gouv qc.ca

Loi sur l’accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

15. Le droit d’accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

Avis de recours

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Révision par la Commission d'accès à l'information

***a) Pouvoir* :**

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante:

Québec	525, boul. René-Levesque Est Bureau 2.36 Québec (Québec) G1R 5S9	Tél. : 418 528-7741 Numéro sans frais 1 888 -528-7741	Téléc. : 418 529-3102
Montréal	500, boul. René Lévesque Ouest Bureau 18.200 Montréal (Québec) H2Z 1W7	Tél. : 514 873-4196 Numéro sans frais 1 888 -528-7741	Téléc. : 514 844-6170

***b) Motifs* :**

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

***c) Délais* :**

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

Document DAI 2026-2027-131

Nombre total de plaintes enregistrées concernant le Portail d'inscription aux services de garde entre le 6 octobre 2025 et le 18 septembre 2026

Plaintes à l'égard du ministère de la Famille		Plaintes à l'égard des services de garde éducatifs à l'enfance	
État	**Nombre**	**État**	**Nombre**
En traitement	3	En traitement	20
Réglée avec suivi par le Ministère	17	Réglée avec mesures correctives[1]	44
Réglée aucun suivi requis	153	Réglée avec mesures prises par le SGEE[2]	27
Refusée interrompue	82	Réglée sans mesure corrective	38
		Refusée interrompue	32
Total plaintes	**255**	**Total plaintes**	**161**

[1] Les allégations ont été constatées ou démontrées à la suite de l'intervention du Ministère.

[2] Il a été constaté que les allégations avaient déjà été corrigées par le SGEE avant l'intervention du Ministère.