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 30 septembre 2026, par laquelle vous souhaitez obtenir les documents suivants :

> *« (…) ayant servi à analyser, justifier ou recommander la fin du régime permettant aux personnes non reconnues (PNR) d'offrir des services de garde à un maximum de six enfants, ainsi que l'obligation de reconnaissance applicable à compter du 1er septembre 2026.*
>
> *Plus précisément, je demande :*
>
> 1. *Toute étude, analyse, note, statistique ou document faisant état de problèmes de sécurité, de santé, de qualité des services ou de protection des enfants dans les services de garde offerts par des PNR avant l'adoption de cette mesure.*
> 2. *Les statistiques disponibles concernant les plaintes, signalements, incidents graves, interventions ou situations de non-conformité concernant les PNR, idéalement ventilées par année.*
> 3. *Toute comparaison disponible entre les PNR et les responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial reconnues (RSGE) concernant les plaintes, incidents, signalements ou problèmes de sécurité.*
> 4. *Toute analyse d'impact concernant le nombre de PNR susceptibles de cesser leurs activités ou de réduire leur nombre d'enfants à la suite de l'obligation de reconnaissance.*
> 5. *Toute estimation du nombre de places de garde qui risquaient d'être perdues en raison de cette mesure.*
> 6. *Toute analyse portant sur l'effet anticipé de cette mesure sur la disponibilité des places en service de garde, notamment les places pour poupons.*
> 7. *Tout document analysant des solutions alternatives à l'obligation de reconnaissance universelle, notamment un régime d'inspection fondé sur les plaintes, les signalements ou une approche basée sur le risque.*
> 8. *Tout document, mémoire, consultation, sondage ou correspondance permettant d'identifier les organismes, associations ou groupes ayant demandé ou recommandé au gouvernement de mettre fin au régime des PNR.*

…2

N/Réf. : 2026-2027-140

425, rue Jacques-Parizeau, secteur 4100
Québec (Québec) G1R 5E4
Téléphone : 418 528-7100, poste 82725
Télécopieur : 418 646-0985
www.mfa.gouv.qc.ca

9. *Toute analyse justifiant spécifiquement l'assujettissement des anciennes PNR aux visites sans préavis effectuées dans le cadre du régime de reconnaissance.*
10. *Toute analyse du coût pour l'État de la mise en œuvre, de l'administration et de la surveillance supplémentaires découlant de l'intégration des anciennes PNR au régime de reconnaissance.* »

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), nous vous informons des résultats des vérifications menées lors du traitement de votre requête.

D'abord, vous trouverez en pièce jointe la documentation recensée lors de nos recherches qui peut faire l'objet d'une diffusion. De plus, d'autres documents pertinents à l'objet de votre demande ont été repérés et sont accessibles en ligne à partir des liens ci-dessous.

- Consultation sur les services de garde éducatifs à l'enfance :

  Document de consultation auprès du public et des partenaires et acteurs du réseau

- Plan d'action du Grand chantier pour les familles :

  Grand chantier pour les familles | Plan d'action pour compléter le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance

- Projet de loi nº 1. : Loi modifiant la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance afin d'améliorer l'accessibilité au réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et de compléter son développement :

  Mémoire au Conseil des ministres
  Analyse d'impact réglementaire
  Mémoire - Amendements au projet de loi n° 1
  Travaux de la commission parlementaire

Par ailleurs, des documents en notre possession ne peuvent être communiqués, puisqu'ils contiennent essentiellement des renseignements ayant notamment des incidences sur des décisions administratives. D'autres documents ne peuvent également faire l'objet d'une divulgation, ceux-ci ayant été préparés à l'intention du ministre de la Famille ou des membres du Conseil exécutif.

Enfin, veuillez prendre note que le ministère de la Famille ne détient aucune statistique concernant des signalements visant des services de garde exploités par des personnes non reconnues.

Nous invoquons à l'appui de notre décision les articles 13, 14, 33, 34, 36 et 37 de la Loi sur l'accès.

…3

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.

Claire Tremblay
Responsable substitut de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

p. j. 2

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

13. Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

1° la consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance;

2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;

3° le prêt du document, à moins que cela ne compromette sa publication ou sa diffusion.
Le présent article ne restreint pas le droit d'accès à un document diffusé conformément à l'article 16.1.

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

33. Ne peuvent être communiqués avant l'expiration d'un délai de 25 ans de leur date:

1° les communications du Conseil exécutif à l'un ou à plusieurs de ses membres, au Conseil du trésor ou à un comité ministériel, à moins que le Conseil exécutif n'en décide autrement;

2° les communications d'un ou de plusieurs membres du Conseil exécutif à un ou à plusieurs autres membres de ce conseil, au Conseil exécutif lui-même, au Conseil du trésor ou à un comité ministériel, à moins que l'auteur ou, le cas échéant, les auteurs n'en décident autrement;

3° les recommandations du Conseil du trésor ou d'un comité ministériel au Conseil exécutif, à moins que l'auteur ou le destinataire n'en décide autrement;

4° les recommandations d'un ou de plusieurs membres du Conseil exécutif au Conseil exécutif, au Conseil du trésor ou à un comité ministériel, à moins que l'auteur ou, le cas échéant, les auteurs, ou encore le destinataire, n'en décident autrement;

5° les analyses, avis et recommandations préparés au sein du ministère du Conseil exécutif ou du secrétariat du Conseil du trésor, ou au sein d'un autre organisme public dans la mesure où ils sont communiqués au ministère du Conseil exécutif, et portant sur une recommandation ou une demande faite par un ou plusieurs ministres, un comité ministériel ou un organisme public, ou sur un document visé à l'article 36;

6° les mémoires ou les comptes rendus des délibérations du Conseil exécutif ou d'un comité ministériel;

7° une liste de titres de documents comportant des recommandations au Conseil exécutif ou au Conseil du trésor;

8° l'ordre du jour d'une réunion du Conseil exécutif, du Conseil du trésor ou d'un comité ministériel.

Le premier alinéa s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, aux mémoires des délibérations du comité exécutif d'un organisme municipal, aux recommandations qui lui sont faites par ses membres ainsi qu'aux communications entre ses membres.

34. Un document du bureau d'un membre de l'Assemblée nationale ou un document produit pour le compte de ce membre par les services de l'Assemblée n'est pas accessible à moins que le membre ne le juge opportun.

Il en est de même d'un document du cabinet du président de l'Assemblée, d'un membre de celle-ci visé dans le premier alinéa de l'article 124.1 de la Loi sur l'Assemblée nationale (chapitre A-23.1) ou d'un ministre visé dans l'article 11.5 de la Loi sur l'exécutif (chapitre E-18), ainsi que d'un document du cabinet ou du bureau d'un membre d'un organisme municipal ou scolaire.

36. Un organisme public peut refuser de communiquer toute version préliminaire ou tout projet de texte législatif ou réglementaire jusqu'à l'expiration de dix ans de sa date.

Sous réserve du paragraphe 5° du premier alinéa de l'article 33, il en est de même des analyses s'y rapportant directement à moins que le projet de texte législatif ait été déposé devant l'Assemblée nationale ou que le projet de texte réglementaire ait été rendu public conformément à la loi.

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

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).

Statistiques concernant les plaintes à l'égard des services de garde éducatifs à l'enfance et des milieux de garde non reconnus

2023-2024

Votre gouvernement

Québec

Introduction

Chaque plainte représente l'expression écrite ou verbale, au Ministère, de l'insatisfaction d'un plaignant ou d'une plaignante en lien avec différents sujets ou situations (objets de la plainte).

Bien qu'une plainte puisse constituer une allégation, le Ministère y donne suite et s'assure de vérifier la conformité des SGEE. Ainsi, toutes les plaintes reçues sont enregistrées.

La plupart des plaintes retenues sont traitées par le Service des inspections, la Direction des enquêtes et les directions régionales.

Statistiques

Tableau 1 – Historique du nombre et de la proportion de plaintes enregistrées et retenues à l'égard des services de garde éducatifs à l'enfance et des milieux de garde sans permis ou reconnaissance

Nombre et proportion de plaintes enregistrées et retenues	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Service de garde éducatif avec permis			
Total plaintes enregistrées	1 939	2 155	2 760
Total des plaintes enregistrées retenues	950 (49 %)	1 121 (52 %)	1 960 (71 %)
Milieu de garde sans permis			
Total plaintes enregistrées	778	865	783
Total des plaintes enregistrées retenues	669 (86 %)	787 (91 %)	736 (94 %)
Ensemble des services de garde (avec ou sans permis)			
Total global des plaintes enregistrées	2 717	3 020	3 543
Total des plaintes enregistrées retenues	1 619 (60 %)	1 908 (63 %)	2 696 (76 %)

Tableau 2 – Historique du nombre d'objets de plaintes retenues, selon le type de services de garde et la catégorie de plaintes

Catégorie d'objets de plaintes	2021-2022					2022-2023					2023-2024				
	CPE	BC	GS	GNS	Total	CPE	BC	GS	GNS	Total	CPE	BC	GS	GNS	Total
Accessibilité et continuité des services	24	0	17	6	47	29	0	37	8	74	64	0	47	19	130
Fonctionnement administratif	61	4	115	92	272	82	9	137	116	344	212	19	271	252	754
Personne en relation avec un service de garde	95	2	204	335	636	155	3	243	380	781	238	0	500	459	1 197
Santé et sécurité des enfants	80	0	234	267	581	124	0	268	385	777	201	0	504	454	1 159
Garde non reconnue	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	1 396	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	1 622	S.O.	S. O.	S. O.	S. O.	1 517
Total global	260	6	570	700	2 932	390	12	685	889	3 598	715	19	1 322	1 184	4 757

Source : Données compilées par le Bureau des plaintes, Direction des plaintes et des inspections.

Informations complémentaires

Acronymes :

- CPE : Centre de la petite enfance;
- BC : Bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial;
- GS : Garderie subventionnée;
- GNS : Garderie non subventionnée.

La catégorie *Accessibilité et continuité des services* comprend les objets de plaintes suivants :

- Accessibilité au service de garde personne à mobilité réduite;
- Expulsion du service de garde;
- Gestion de la liste d'attente;
- Refus d'accès au service de garde.

La catégorie *Fonctionnement administratif* comprend les objets de plaintes suivants :

- Plaintes concernant les aspects financiers;
- Régie interne;
- Plaintes concernant le conseil d'administration;
- Plaintes concernant le comité de parents;

- Conservation et remise de médicaments ou de documents;
- Fiches d'inscription et fiches d'assiduité;
- Fonctions du bureau coordonnateur;
- Fonctions du service de garde;
- Programme d'activités;
- Programme de places à contribution réduite.

La catégorie *Personne en relation avec un service de garde* comprend les objets de plaintes suivants :

- Attitudes et pratiques inappropriées;
- Surveillance des enfants;
- Absence d'empêchement;
- Qualification de la personne;
- Cours de secourisme;
- Règle de conduite et éthique;
- Abus de pouvoir;
- Compétence de la personne en gestion;
- Mauvaise communication;
- Mode de vie inapproprié de l'éducatrice ou de l'éducateur;
- Consommation de tabac ou vapotage sur les lieux du service de garde ou à proximité;
- Consommation de cannabis.

La catégorie *Santé et sécurité* comprend les objets de plaintes suivants :

- Accidents ou maladies;
- Alimentation;
- Hygiène, aménagement des locaux;
- Appareils de jeu extérieurs et cour;
- Équipement, mobilier, appareils de jeu intérieur et matériel éducatif;
- Espace extérieur du service de garde;
- Entreposage;
- Conservation et administration des médicaments;
- Entreposage et identification des produits toxiques et des produits d'entretien;
- Respect des ratios.

La catégorie *Garde non reconnue* comprend les objets de plaintes suivants :

- Garde non reconnue en installation liée à un établissement avec permis;
- Utilisation du mot « garderie » ou « CPE »;
- Garde non reconnue en milieu familial;
- Garde non reconnue en installation.

Statistiques concernant les plaintes à l'égard des services de garde éducatifs à l'enfance et des milieux de garde non reconnus

2025-2026

Bâtir l'avenir

Québec

Coordination et rédaction
Direction des plaintes et des inspections
Sous-ministériat à la main-d'œuvre et à la qualité du réseau

Pour information :
Centre des relations avec la clientèle
Ministère de la Famille
600, rue Fullum, 5e étage
Montréal (Québec) H2K 4S7
Téléphone sans frais : 1 855 336-8568

© Gouvernement du Québec
Ministère de la Famille

ISBN 978-2-555-03824-0 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026

Table des matières

Introduction **4**

Statistiques **4**

Informations complémentaires **5**

Introduction

Chaque plainte représente l'expression écrite ou verbale, au ministère de la Famille (Ministère), de l'insatisfaction d'une personne en lien avec différents sujets ou différentes situations (objets de la plainte).

Bien qu'une plainte puisse constituer une allégation, le Ministère y donne suite et s'assure de vérifier la conformité du service de garde concerné. Ainsi, toutes les plaintes reçues sont enregistrées.

La plupart des plaintes retenues sont traitées par le Service des inspections, la Direction des enquêtes et la Direction de la gestion des permis, qui prennent en considération d'abord et avant tout la santé, la sécurité et le bien-être des enfants.

Statistiques

Tableau I

Historique du nombre et de la proportion de plaintes enregistrées et retenues à l'égard des services de garde éducatifs à l'enfance et des milieux de garde non reconnus

Nombre et proportion de plaintes enregistrées et retenues	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Service de garde éducatif avec permis			
Plaintes enregistrées	2 760	2 677	3 082
Plaintes enregistrées retenues	1 960 (71 %)	1 983 (74 %)	2 310 (75 %)
Milieu de garde non reconnu			
Plaintes enregistrées	783	747	557
Plaintes enregistrées retenues	736 (94 %)	700 (94 %)	513 (92 %)
Ensemble des services de garde (avec ou sans permis)			
Plaintes enregistrées	3 543	3 424	3 639
Plaintes enregistrées retenues	2 696 (76 %)	2 683 (78 %)	2 823 (78 %)

Tableau II
Historique du nombre d'objets de plaintes retenues
selon le type de service de garde et la catégorie d'objet de plainte

Catégorie d'objet de plainte	2023-2024					2024-2025					2025-2026				
	CPE	BC	GS	GNS	Total	CPE	BC	GS	GNS	Total	CPE	BC	GS	GNS	Total
Accessibilité et continuité des services	64	0	47	19	130	45	0	60	16	121	79	0	67	15	161
Fonctionnement administratif	212	19	271	252	754	227	12	314	213	766	256	9	370	195	830
Personne en relation avec un service de garde	238	0	500	459	1 197	333	1	507	360	1 201	474	10	700	473	1 657
Santé et sécurité des enfants	201	0	504	454	1 159	185	0	483	333	1 001	268	0	521	415	1 204
Garde non reconnue	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	1 517	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	1 418	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	1 033
Total global	**715**	**19**	**1 322**	**1 184**	**4 757**	**790**	**13**	**1 364**	**922**	**4 507**	**1 077**	**19**	**1 658**	**1 098**	**4 885**

Source : Bureau des plaintes, Direction des plaintes et des inspections

Informations complémentaires

Sigles :

- CPE : centre de la petite enfance
- BC : bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial
- GS : garderie subventionnée
- GNS : garderie non subventionnée

La catégorie « Accessibilité et continuité des services » comprend les objets de plaintes suivants :

- accessibilité au service de garde pour une personne à mobilité réduite;
- expulsion du service de garde;
- gestion de la liste d'attente;
- refus d'accès au service de garde.

La catégorie « Fonctionnement administratif » comprend les objets de plaintes suivants :

- aspects financiers;
- régie interne;
- conseil d'administration;
- comité de parents;
- conservation et remise de médicaments ou de documents;
- fiches d'inscription et fiches d'assiduité;
- fonctions du bureau coordonnateur;
- fonctions du service de garde;
- programme d'activités;
- programme de places à contribution réduite.

La catégorie « Personne en relation avec un service de garde » comprend les objets de plaintes suivants :

- attitudes et pratiques inappropriées;
- surveillance des enfants;
- absence d'empêchement;
- qualification de la personne;
- cours de secourisme;
- règle de conduite et éthique;
- abus de pouvoir;
- compétence de la personne en gestion;
- mauvaise communication;
- mode de vie inapproprié de l'éducatrice ou de l'éducateur;
- consommation de tabac ou vapotage sur les lieux du service de garde ou à proximité;
- consommation de cannabis.

La catégorie « Santé et sécurité » comprend les objets de plaintes suivants :

- accidents ou maladies;
- alimentation;
- hygiène, aménagement des locaux;
- appareils de jeu extérieurs et cour;
- équipement, mobilier, appareils de jeu intérieur et matériel éducatif;
- espace extérieur du service de garde;
- entreposage;
- conservation et administration des médicaments;
- entreposage et identification des produits toxiques et des produits d'entretien;
- respect des ratios.

La catégorie « Garde non reconnue » comprend les objets de plaintes suivants :

- garde non reconnue en installation liée à un établissement avec permis;
- utilisation du mot *garderie* ou *CPE*;
- garde non reconnue en milieu familial;
- garde non reconnue en installation.

Famille
Québec

Nombre de plaintes à l'égard de milieux de garde illégaux (sans permis ou non reconnus), par région administrative et par année civile.

Région	2023	2024	2025
01- Bas Saint-Laurent	16	19	15
02- Saguenay-Lac Saint-Jean	32	22	22
03- Capitale-Nationale	84	85	84
04- Mauricie	45	73	32
05- Estrie	88	76	79
06- Montréal	45	32	30
07- Outaouais	60	43	24
08- Abitibi-Témiscamingue	30	34	25
09- Côte-Nord	16	10	5
10- Nord-du-Québec	N/D	N/D	N/D
11- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	N/D	6	N/D
12- Chaudière-Appalaches	47	64	40
13- Laval	13	N/D	N/D
14- Lanaudière	60	49	42
15- Laurentides	46	52	41
16- Montérégie	121	105	64
17- Centre-du-Québec	68	42	24
Total	**771**	**712**	**527**

Les données présentées comme "non disponible" (n/d) sont protégées, car leur divulgation pourrait potentiellement permettre d'identifier une personne non reconnue concernée en raison d'un nombre restreint.

N.B. : Prenez note que les données fournies dans le présent tableau peuvent être différentes d'autres informations publiées par le ministère de la Famille en raison de la période ou du type d'extraction.