

Différend : 2024-011

Date : 2024-10-08

Description du différend :

Le 2 mai 2024, le bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial (BC) a remis quatre avis de contravention à une personne responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) à la suite de l'examen de deux plaintes.

Selon le premier avis de contravention, la RSGE n'aurait pas démontré des aptitudes à communiquer ainsi qu'à collaborer avec les parents, notamment en parlant fort à des parents devant les enfants et en étant « bête » avec un autre parent. Par conséquent, le BC reproche à la RSGE d'avoir contrevenu à l'article 51 (3) du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RSGEE).

Dans le deuxième avis de contravention, le BC mentionne que la RSGE aurait de la difficulté à entretenir des relations et des communications sympathiques avec les parents, car elle aurait mentionné à certains parents ne pas avoir reçu de cadeau de Noël. Elle a également demandé à plusieurs reprises du soutien pédagogique au BC pour différentes situations vécues avec les enfants et il y a eu plusieurs départs d'enfants depuis le début de sa reconnaissance. Le BC mentionne à la RSGE qu'elle contrevient à l'article 51 (3) du RSGEE.

Le troisième avis de contravention indique que la RSGE ne démontrerait pas des aptitudes à communiquer avec les parents, car elle divulguerait des informations personnelles et confidentielles (DPJ, bris de jouets, difficultés avec un enfant) concernant les parents et les enfants qui fréquentent son service de garde. La RSGE aurait donc contrevenu à l'article 51 (3<sup>e</sup>) du RSGEE.

Finalement, le quatrième avis de contravention mentionne que la RSGE ne démontrerait pas d'aptitudes à communiquer et à établir des relations affectives significatives avec les enfants ainsi qu'à collaborer avec les parents et le BC. Elle aurait demandé aux parents de venir chercher leurs enfants lorsqu'ils pleurent, et ce, à plusieurs reprises, malgré le soutien apporté par le BC. Elle n'aurait pas beaucoup de tolérance quant aux comportements des enfants et des parents que le BC juge normaux. De plus, le BC se questionne sur la méthode utilisée par la RSGE pour communiquer les observations aux parents. Par conséquent, le BC lui reproche de contrevenir à l'article 51 (3) du RSGEE.

Selon l'ordre chronologique des événements, deux plaintes ont été reçues par le BC concernant la RSGE en janvier 2024. Le 15 février 2024, il y a eu une rencontre des deux parties. Un rapport de plaintes a été complété par le BC le 21 mars 2024 et incluait la version de la RSGE avec les observations et l'analyse du BC pour chacun des points mentionnés. Le 5 avril, la partie demanderesse a demandé de retirer le plan de régularisation, car il imposait un suivi de six visites de soutien pédagogique sur une période de 12 mois, en plus de recommander une formation en lien avec la communication avec les parents. La partie demanderesse reprochait alors à la partie

défenderesse d'outrepasser ses pouvoirs et de ne pas prendre en considération la version de la RSGE. Le 19 avril 2024, un supplément d'information a été transmis au BC par la RSGE afin d'apporter certaines précisions suivant la rencontre et le rapport de plaintes. Le 25 avril, un engagement pour une démarche de plan de soutien a été signé entre la RSGE et le conseil d'administration (CA) mentionnant les éléments que cette dernière devait améliorer. Il a alors été convenu que ce plan de soutien ait une durée de trois mois ou de trois suivis pédagogiques. Finalement, le plan de soutien a été signé en date du 2 mai 2024, soit à la même date que l'émission des quatre avis de contravention.

La partie demanderesse mentionne que le BC ne présente pas de preuve de ce qu'il reproche à la RSGE, que certaines observations datent de plusieurs mois et qu'il réfère à des échanges que la RSGE a eus lors des demandes de soutien pédagogique qu'elle a faites. Elle demande le retrait des quatre avis de contravention.

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 l'article 42 de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (LSGEE), le BC a notamment pour fonction de traiter les plaintes concernant les RSGE reconnues dans le territoire qui lui est attribué. Il assure le respect des normes déterminées par la LSGEE, le RSGEE, les instructions et les directives qui s'appliquent aux RSGE.

**Article 51 (3) du RSGEE**

Les faits reprochés à la RSGE par le BC sont tous en lien avec l'article 51 (3) du RSGEE qui se lit comme suit :

**51.** Pour obtenir une reconnaissance, une personne physique doit satisfaire aux conditions suivantes :

(...)

3° démontrer des aptitudes à communiquer et à établir des relations affectives et significatives avec les enfants ainsi qu'à **collaborer avec les parents** et le bureau coordonnateur.

Il est important de préciser que les aptitudes à communiquer prévues à l'article 51 (3) du RSGEE sont en lien avec les enfants et non avec les parents. En conséquence, la RSGE doit démontrer des aptitudes à **collaborer** avec les parents et le BC. Cette position a été précisée dans le différend 2024-003.

Le guide *Le traitement des plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial et les visites à l'improviste*, même s'il n'est pas prescrit, prévoit que, dans la plupart des situations, la personne responsable du traitement des plaintes désignée par le BC a le mandat de traiter les plaintes en suivant la procédure adoptée par ce dernier, d'émettre les avis de contravention et d'établir les mesures correctives afin de s'assurer du respect de la LSGEE et ses règlements.

Au moment de l'examen de la plainte, la personne responsable doit consulter le dossier de la RSGE et l'historique des plaintes, afin de déterminer la stratégie d'examen. Les éléments au dossier de la RSGE, comme des demandes de soutien pédagogique, peuvent permettre d'évaluer le bien-fondé de la plainte.

Lorsque les éléments de la plainte sont constatés ou démontrés, le BC transmet un ou des avis de contravention à la RSGE en lien avec les éléments de la plainte et des textes juridiques authentiques et officiels. Les avis de contravention ne peuvent porter sur des demandes de soutien pédagogique fait préalablement par la RSGE.

À la lecture des documents déposés, il semble que le CA aurait été interpellé dans ce dossier afin de présenter à la RSGE un plan de soutien alors qu'aucun avis de contravention ne lui avait été transmis préalablement. Cela soulève des questionnements concernant les éléments sur lesquels s'est fondé le BC pour discuter d'un plan de soutien alors que la RSGE ne connaît pas les faits reprochés et les articles du RSGEE concernés. Le CA peut être tenu informé des plaintes reçues. Il peut également être sollicité lorsque certains cas pourraient mener à la suspension, au non-renouvellement ou à la révocation de la reconnaissance. Le CA entend alors la version de la RSGE et prend une décision sur la reconnaissance de cette dernière.

### **Avis de contravention #1 (article 51 [3] du RSGEE)**

Le BC reproche à la RSGE qu'elle « parlerait fort aux parents devant les enfants lorsqu'elle n'est pas contente. »

Tout d'abord, l'utilisation du conditionnel dans le libellé du constat de l'avis de contravention pose un problème. Cela sous-entend une contravention hypothétique et que les informations sont incertaines et non-confirmées.

Il y a certes un lien entre l'exigence prévue à l'article 51 (3) du RSGEE et ce qui est reproché à la RSGE, car la collaboration va de pair avec une bonne communication ainsi qu'avec des interactions harmonieuses tel que déjà expliqué dans le différend 2016-029.

Aussi, considérant que le BC n'a pas fondé son avis de contravention sur un texte juridique authentique et officiel en mentionnant que *la RSGE n'aurait pas les aptitudes à communiquer...ainsi qu'à collaborer avec les parents* alors qu'elle a l'obligation de collaborer avec ces derniers;

L'avis de contravention **n'est pas justifié.**

### **Avis de contravention #2 (article 51 [3] du RSGEE)**

Le BC reproche à la RSGE qu'elle « aurait de la difficulté à entretenir des relations et des communications sympathiques avec les parents. »

L'utilisation du conditionnel dans le libellé du constat de l'avis de contravention sous-entend une contravention hypothétique et laisse sous-entendre que les informations sont incertaines et non-confirmées.

De plus, concernant les aptitudes de collaboration entre la RSGE et les parents, le BC n'appuie pas ces prétentions sur des éléments de preuves fiables et objectifs, bien étoffés et qui perdurent dans le temps. Il mentionne des conversations entre les agentes et la RSGE, du soutien qui lui a été apporté sur certains éléments qui sont en lien les enfants ainsi que le nombre de départs élevé, mais sans connaître les raisons réelles des parents.

Finalement, considérant que le BC n'a pas fondé son avis de contravention sur un texte juridique authentique et officiel en mentionnant que *la RSGE n'aurait pas les aptitudes à communiquer...ainsi qu'à collaborer avec les parents* alors qu'elle a l'obligation de collaborer avec ces derniers et le BC;

L'avis **n'est donc pas justifié.**

### **Avis de contravention #3 (article 51 [3] RSGEE)**

Le BC reproche à la RSGE qu'elle « divulquerait certaines informations personnelles et confidentielles concernant les parents et/ou enfants ».

Comme expliqué plus haut, l'utilisation du conditionnel dans le libellé du constat est problématique dans le cadre d'un processus pour émettre un avis de contravention.

Considérant que le BC n'a pas fondé son avis de contravention sur un texte juridique authentique et officiel;

Considérant que la diffusion de renseignements personnels et confidentiels relève de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et non de la LSGEE et de ses règlements.

L'avis **n'est pas justifié.**

### **Avis de contravention #4 (article 51 [3] RSGEE)**

Le BC reproche à la RSGE qu'elle « appellerait les parents pour venir chercher leur enfant lorsqu'il pleure ».

Le BC utilise à nouveau le conditionnel.

Le BC n'appuie pas ces prétentions sur des faits ou des éléments de preuves fiables et objectifs concernant la tolérance de la RSGE envers les comportements des enfants et des parents et de la façon qu'elle communique ses observations à ces derniers.

Le BC n'a pas démontré les motifs pour lesquels les parents ont mis fin à leur entente de service afin de valider qu'ils sont en lien avec la communication avec les enfants et la collaboration avec les parents.

L'avis de contravention **n'est pas justifié.**