

Différend : 2025-003

Date : 6 août 2025

Description du différend

Après l'examen des plaintes reçues de parents utilisateurs, le bureau coordonnateur (BC) a remis un avis de contravention à la personne responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE), pour des faits survenus entre 2022 et 2024.

De façon générale, le BC conclut à une contravention de la RSGE à l'article 51 (3) et 51 (5) du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RSGÉE) en ce qu'elle n'a pas démontré qu'elle possédait des aptitudes à communiquer ainsi qu'à collaborer avec les parents et le bureau coordonnateur et qu'elle avait la capacité d'offrir un milieu de garde assurant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qu'elle reçoit.

De façon plus spécifique, le BC conclut que la RSGE n'a pas été en mesure d'offrir un milieu de garde assurant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qu'elle reçoit, car elle aurait reçu des enfants alors qu'elle (ou son enfant) était malade sans prendre de mesures pour assurer un milieu de vie sécuritaire pour les enfants reçus et ainsi rassurer les parents sur la prévention des infections.

La partie demanderesse demande que l'avis de contravention soit retiré du dossier de la RSGE.

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.

Le BC reproche les faits suivants à la RSGE :

- Ne pas avoir été en mesure de démontrer de sensibilité face aux besoins des poupons en n'étant pas à l'écoute des signaux particuliers verbaux et non-verbaux de chaque poupon, notamment en ne reconnaissant pas sans délai les signaux de détresse des poupons et ne répondant pas aux émotions et aux besoins des poupons, notamment, laisser les poupons pleurer pendant de longues minutes sans les réconforter;
- Ne pas avoir réconforté, et ne pas avoir trouvé de solutions en appliquant, selon les habitudes de chacun, des mesures pour les rassurer et les amener à se sentir en sécurité dans le milieu ;

- Ne pas avoir adapté les interventions en fonctions des besoins individuels des poupons ;
- Ne pas avoir instauré des routines avec les poupons pour que l'environnement soit prévisible pour eux;
- Ne pas avoir pu construire avec les parents des poupons une relation professionnelle de confiance à partir d'interactions constructives, centrées sur les enfants et sur leur développement;
- Ne pas avoir mis en place des mesures pour faciliter l'intégration des poupons;

Le BC allègue que des parents auraient nommé que la RSGE ne semblait pas en contrôle et serait indifférente des pleurs des enfants. Selon le BC, les enfants ne recherchaient pas le contact avec la RSGE et n'étaient pas calmés par sa présence.

Le BC allègue également au soutien de ses prétentions, un haut taux de roulement et de courts délais de fréquentation de certains enfants dans le milieu.

La partie défenderesse n'a pas démontré de façon prépondérante que la RSGE n'a pas les aptitudes à communiquer et à établir des relations affectives significatives avec les enfants ainsi qu'à collaborer avec les parents et le bureau coordonnateur ni qu'elle n'avait pas la capacité d'offrir un milieu de garde assurant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qu'elle reçoit.

Les conclusions du BC ne sont fondées sur aucun événement ou exemple précis permettant de conclure à des manquements de cette nature pas plus que d'inférer à une incompétence ou incapacité de la RSGE. De surcroît, la partie défenderesse n'a pas démontré que le BC aurait effectué des visites, de l'encadrement, de l'accompagnement ou des suivis quelconques afin d'évaluer les aptitudes ainsi que la capacité de la RSGE.

La partie défenderesse n'a pas démontré que le BC avait mené une enquête diligente et complète. Aucune preuve au dossier ne permet d'analyser le sérieux de la démarche de traitement de plaintes du BC ni de conclure que les faits rapportés par le BC ont été corroborés, ni que le BC aurait vérifié les faits rapportés par les plaignants.

Les faits reprochés sont dénués de contexte et de détails en plus d'être teintés de subjectivité, d'impressions et de ressentis. Considérant l'absence de précisions sur les événements en cause et les personnes impliquées, il est ainsi impossible de situer les reproches dans le temps ainsi que la fréquence de ceux-ci, d'autant plus que la période visée par les avis de contravention couvre une période de plusieurs dizaines de mois (2022-2024).

Le délai de fréquentation et le haut taux de roulement invoqués par la partie défenderesse ne permettent pas de conclure à l'incompétence ou à l'incapacité de la RSGE au sens des articles 51 (3) et 51 (5) du RSGÉE.

Les «Sommaire» de visite de conformité datés de 2002 à 2024, démontrent plutôt que le BC retient plusieurs points positifs lors de ces visites. Il est noté que la RSGE fait de belles interventions, entretien e belles relations avec les enfants, offre un «bel accueil», une «ambiance calme» et fait preuve de bienveillance.

Enfin, le BC reproche à la RSGE d'avoir opéré le service de garde alors qu'elle était malade (ou son enfant), sans prendre de mesures pour assurer un milieu de vie sécuritaire pour les enfants reçus et ainsi rassurer les parents sur la prévention des infections, en vertu de l'article 51 (5) du RSGÉE.

La présence de virus n'est pas anormale dans un milieu qui accueille des enfants âgés entre 0 et 5 ans. Aucune preuve ne démontre que la RSGE aurait manqué à son obligation de respecter les ententes de service, la législation ou ses politiques internes. Enfin, la preuve ne permet pas de conclure que la RSGE aurait agi contrairement aux mesures de prévention des infections dans les services de garde à l'enfance ou aux directives de la santé publique.

Nous ne pouvons pas conclure que la santé et la sécurité des enfants reçus auraient été compromis du seul fait que la RSGE ait informé les parents des risques de transmission eu égard aux virus et symptômes observés dans son milieu. La partie défenderesse n'a fourni aucune preuve permettant de conclure que les mesures pour limiter la propagation n'auraient pas été prises par la RSGE. Encore ici, les faits allégués relèvent du domaine de la perception.

La partie défenderesse avait le fardeau de démontrer que la conclusion du BC était appuyée sur des preuves tangibles et crédibles. Cela n'ayant pas été fait en l'espèce et donc, la conclusion du BC concernant les aptitudes et la capacité de la RSGE n'apparaît pas fondée.

La preuve au dossier est insuffisante pour conclure que la RSGE serait contrevenu aux articles 51 (3) et 51 (5) du RSGÉE.

Vu ce qui précède, les deux avis de contravention ne sont pas justifiés.