

Différend : 2025-004

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.

Le BC considère que conclut à une contravention de la RSGE à l'article 51 (3) 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 utilisateurs de son service.

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 su entretenir de relations positives avec les parents et ne pas avoir été en mesure d'établir une collaboration constructive avec ces derniers;
- Avoir transmis des avis répétés de dernière minute aux parents les informant que le milieu était ouvert malgré le fait qu'elle était malade (ou son enfant), créant un sentiment d'imprévisibilité et de culpabilité si ces derniers utilisaient les services, ainsi que de la crainte que leurs enfants attrapent le virus et d'être exclus par la suite ;
- Les messages transmis aux parents étaient en grande partie négatives selon quelques témoignages reçus de parents;
- Les parents ne se sentaient pas les bienvenus lorsqu'ils souhaitaient communiquer avec vous par peur de votre réaction ;
- Ne pas avoir assuré la confidentialité des informations détenues sur les familles;

La partie défenderesse dans ses prétentions reproche aussi à la RSGE d'avoir réclamé une subvention à laquelle elle n'avait pas droit, en plus d'avoir fourni des fiches d'assiduité qui ne reflétaient pas la réalité. Cependant, ces reproches ne sont pas à l'origine de l'avis de contravention contesté et donc ne sont pas pertinents en l'espèce.

Collaboration

La notion de collaboration n'est pas définie dans le RSGÉE; il faut donc se référer au sens commun du terme « collaborer », lequel implique un travail en commun, de la participation, de l'aide et de la coopération.

Chaque situation est un cas d'espèce qui demande une analyse des faits propres à chaque situation. La démonstration qu'une personne a des aptitudes ou non à collaborer doit s'appuyer sur des faits concrets et pertinents et la conclusion qu'une personne n'a pas d'aptitude à collaborer ne peut résulter d'une situation isolée, ni d'une simple perception.

En effet, « lorsqu'il s'agit d'un manquement quant aux aptitudes de la RSGE à collaborer avec le BC, il appartient à ce dernier de justifier sa conclusion en présentant les faits qu'il a pris en considération. » (Différend 2016-09-21) Or, en l'espèce, la conclusion du BC n'apparaît pas fondée, en l'absence de preuve concernant les faits pris en considération.

Les «Sommaire» de visite de conformité datés de 2022 à 2024, démontrent plutôt que le BC retient plusieurs points positifs lors de ces visites et note à plusieurs reprises une «très belle collaboration» de la part de la RSGE.

La partie défenderesse n'a pas démontré de façon prépondérante que la RSGE n'a pas les aptitudes à collaborer avec les parents.

Communication

Aucune disposition du RSGÉE ne prévoit qu'une RSGE doit faire un compte rendu des activités de la journée aux parents. De plus, la partie défenderesse n'a soumis aucune preuve au soutien de ses prétentions permettant de conclure à des menaces, des sous-entendus ou des recommandations de ne pas fréquenter le service. Aucune preuve ne démontre non plus 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.

Avec égard, le fait d'informer les parents sur la nature des symptômes et des virus circulant dans le milieu sont plutôt une preuve d'une bonne communication, permettant aux parents de connaître les risques de transmission possible, en cas de fréquentation du service.

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.

Dans l'ensemble, 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).

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 de la RSG n'apparaît pas fondée.

La preuve au dossier est insuffisante pour conclure que la RSGE serait contrevenu à l'articles 51 (3) du RSGÉE.

Vu ce qui précède, l'avis de contravention n'est pas justifié.