



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

**2024-2025**

## 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 services de garde éducatifs à l'enfance (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, 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 sans permis ou non reconnus**

| Nombre et proportion de plaintes enregistrées et retenues | 2022-2023       | 2023-2024       | 2024-2025       |
|-----------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Service de garde éducatif avec permis                     |                 |                 |                 |
| Plaintes enregistrées                                     | 2 155           | 2 760           | 2 677           |
| Plaintes enregistrées retenues                            | 1 121<br>(52 %) | 1 960<br>(71 %) | 1 983<br>(74 %) |
| Milieu de garde sans permis                               |                 |                 |                 |
| Plaintes enregistrées                                     | 865             | 783             | 747             |
| Plaintes enregistrées retenues                            | 787<br>(91 %)   | 736<br>(94 %)   | 700<br>(94 %)   |
| Ensemble des services de garde (avec ou sans permis)      |                 |                 |                 |
| Plaintes enregistrées                                     | 3 020           | 3 543           | 3 424           |
| Plaintes enregistrées retenues                            | 1 908<br>(63 %) | 2 696<br>(76 %) | 2 683<br>(78 %) |

**Tableau II – Historique du nombre de plaintes retenues, selon le type de service de garde et la catégorie d’objet de plainte**

| Catégorie d’objet de plainte                  | 2022-2023 |       |       |       |       | 2023-2024 |       |       |       |       | 2024-2025 |       |       |       |       |
|-----------------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-----------|-------|-------|-------|-------|-----------|-------|-------|-------|-------|
|                                               | CPE       | BC    | GS    | GNS   | Total | CPE       | BC    | GS    | GNS   | Total | CPE       | BC    | GS    | GNS   | Total |
| Accessibilité et continuité des services      | 29        | 0     | 37    | 8     | 74    | 64        | 0     | 47    | 19    | 130   | 45        | 0     | 60    | 16    | 121   |
| Fonctionnement administratif                  | 82        | 9     | 137   | 116   | 344   | 212       | 19    | 271   | 252   | 754   | 227       | 12    | 314   | 213   | 766   |
| Personne en relation avec un service de garde | 155       | 3     | 243   | 380   | 781   | 238       | 0     | 500   | 459   | 1 197 | 333       | 1     | 507   | 360   | 1 201 |
| Santé et sécurité des enfants                 | 124       | 0     | 268   | 385   | 777   | 201       | 0     | 504   | 454   | 1 159 | 185       | 0     | 483   | 333   | 1 001 |
| Garde non reconnue                            | S. O.     | S. O. | S. O. | S. O. | 1 622 | S. O.     | S. O. | S. O. | S. O. | 1 517 | S. O.     | S. O. | S. O. | S. O. | 1 418 |
| Total global                                  | 390       | 12    | 685   | 889   | 3 598 | 715       | 19    | 1 322 | 1 184 | 4 757 | 790       | 13    | 1 364 | 922   | 4 507 |

Source : 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 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.