



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

2023-2024

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	GN S	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.