



la famille
EN VALEUR

Programme global d'inspection

en matière de conformité des titulaires de permis
de service de garde et des bureaux coordonnateurs
de la garde en milieu familial



Rédaction

Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance
Ministère de la Famille

Collaboration

Direction générale des opérations régionales
Ministère de la Famille

ISBN : 978-2-550-77194-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

© Gouvernement du Québec, 2016

Programme global d'inspection

en matière de conformité des titulaires de permis
de service de garde et des bureaux coordonnateurs
de la garde en milieu familial

table des matières

7	Introduction
8	Champ d'application
8	Orientations générales
8	Vision de la Direction de l'inspection
8	Mission de la Direction de l'inspection
9	Valeurs de la Direction de l'inspection
9	Objectifs du programme
9	Cadre légal, réglementaire et administratif
10	Cycle de l'inspection
10	Inspections complètes
11	Inspections partielles
11	Instrumentation relative à l'inspection chez les titulaires de permis et dans les BC
11	Politique d'inspection
12	Version annotée de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et de ses règlements
12	Manuel d'application des manquements
12	Processus et procédure d'inspection
13	Principaux outils de travail destinés aux inspecteurs
13	Mesures de suivi des manquements et des sanctions
13	Constat de manquement et inspection de suivi
14	Régime de sanctions
14	Outils d'information et de sensibilisation
14	Outils d'information et de responsabilisation destinés aux services de garde
16	Outils d'information destinés aux parents
16	Démarche qualité
18	Activités de suivi, d'évaluation et de révision
18	Comité-conseil d'évaluation du programme
18	Rôles et responsabilités
18	Clientèles externes
19	Ministère de la Famille

Introduction

Le ministère de la Famille (le Ministère) cherche en continu à s'assurer de la qualité des services offerts par les garderies, les centres de la petite enfance (CPE) et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC) qui forment, avec les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues par un BC (RSG), son réseau de services de garde éducatifs à l'enfance. Le travail du personnel de l'inspection du Ministère s'inscrit dans cette perspective de qualité des services.

Au quotidien, le personnel de la Direction de l'inspection (DI) inspecte les installations des titulaires de permis de CPE et de garderies (ci-après « titulaires de permis ») afin de s'assurer que les services de garde qu'ils offrent sont conformes à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (la Loi) et à ses règlements¹. En matière de conformité, le but poursuivi est toujours le même : des services de garde de qualité, sécuritaires, assurant la santé et le développement global des enfants.

Pour les BC, l'inspection sert à vérifier leur conformité aux normes légales et réglementaires, et notamment à évaluer la manière dont ceux-ci administrent les reconnaissances qu'ils octroient aux RSG.

Le Programme global d'inspection en matière de conformité (ci-après le programme) constitue l'outil de référence et d'information pour le Ministère et ses partenaires, les titulaires de permis, les BC ou toute personne qui s'intéresse aux services de garde. Il se veut un cadre de référence offrant une compréhension globale du fonctionnement du Ministère dans le contexte du travail de vérification de la conformité au cadre légal qu'il exerce auprès des titulaires de permis et des BC.

Ce programme porte uniquement sur les inspections des installations des titulaires de permis ou des BC autres que les inspections de nature financière.

Il est à noter que les interventions de la Direction de l'inspection en matière de garde illégale sont encadrées par le Programme global d'inspection des services de garde potentiellement illégaux².

1. Le cadre légal appliqué par le personnel de la DI est présenté dans la section « Cadre légal, réglementaire et administratif » du présent programme.

2. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, *Programme global d'inspection des services de garde potentiellement illégaux*, décembre 2016.

Champ d'application

Le programme s'applique au personnel du Ministère et vise l'encadrement du travail d'inspection effectué dans les installations des titulaires de permis et les bureaux coordonnateurs.

À l'extérieur du Ministère, le programme s'applique plus précisément :

- aux titulaires d'un permis de service de garde;
- aux BC.

De manière exceptionnelle, le programme peut aussi s'appliquer :

- aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG) reconnues par un BC³.

Le programme en matière de conformité ne s'applique pas :

- aux interventions en matière de garde illégale⁴;
- aux inspections et aux enquêtes financières;
- aux enquêtes menées par la DI auprès des titulaires de permis et des BC;
- à l'examen de situations relatives à des mauvais traitements physiques, à l'abus sexuel ou à l'absence de soins touchant les enfants, qui sont traitées conjointement avec le Directeur de la protection de la jeunesse⁵.

Orientations générales

Le Ministère a un mandat large lié à la conformité des titulaires de permis et des BC à la Loi et à ses règlements. Pour s'assurer de cette conformité, il procède notamment à des inspections.

Ces opérations sont confiées à la Direction de l'inspection qui effectue des inspections et des enquêtes autres que de nature financière dans le cadre de la délivrance et du renouvellement des permis, du renouvellement des agréments des BC et du traitement des plaintes, conformément à la Loi et à ses règlements.

VISION DE LA DIRECTION DE L'INSPECTION

Avoir constamment la santé, la sécurité et le bien-être des enfants au centre de nos préoccupations, exceller en matière de vérification de la conformité au cadre légal des titulaires de permis et des BC ainsi qu'en matière de lutte contre la garde illégale, et ce, grâce à l'engagement et à l'expertise de notre personnel et à l'engagement de nos partenaires.

MISSION DE LA DIRECTION DE L'INSPECTION

Veiller au respect du cadre légal auquel se réfère le présent programme dans le but de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs et de s'assurer de la santé, de la sécurité et du bien-être des enfants qui les fréquentent.

3. L'intervention du personnel de l'inspection du Ministère auprès d'une personne RSG n'est faite que dans certaines circonstances particulières et sous réserve de la fonction du BC d'assurer le respect des normes applicables aux RSG.

4. C'est le Programme global d'inspection des services de garde potentiellement illégaux qui prévoit le cadre de référence dans lequel agit le personnel de l'inspection du Ministère en la matière, précité note 2.

5. Voir à ce sujet Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique.

VALEURS DE LA DIRECTION DE L'INSPECTION

Outre les valeurs de compétence, de loyauté, d'intégrité, d'impartialité et de respect énoncées dans la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise, le personnel de la DI souscrit aux valeurs suivantes :

- **rigueur** – Dans le constat des manquements et dans la collecte de la preuve, seuls les faits et l'information objective doivent trouver place. Les processus et la procédure d'inspection doivent être respectés;
- **célérité** – La conformité rapide du contrevenant au cadre légal étant recherchée, les dossiers d'inspection doivent être traités avec diligence et le suivi de ces inspections doit être fait dans les meilleurs délais;
- **équité** – Tous les services de garde et les BC sont traités de la même manière;
- **objectivité** – Le personnel de la DI n'a pas de parti pris et il traite tous les dossiers de manière neutre;
- **transparence** – Les services de garde et les parents ont accès aux constats des inspecteurs.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

Les objectifs du présent programme se déclinent selon trois axes :

1. s'assurer de la santé, de la sécurité et du bien-être des enfants qui fréquentent les services de garde titulaires d'un permis;
2. s'assurer de la conformité rapide et durable au cadre légal des installations des titulaires de permis et des BC dans un cadre d'intervention cohérent et équitable;
3. s'assurer de la qualité des interventions de la DI.

Cadre légal, réglementaire et administratif

Outre la prise en considération d'un contexte légal plus large comprenant la Loi sur la justice administrative, le programme s'appuie plus particulièrement sur les normes énoncées au cadre légal et réglementaire suivant :

- Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (chapitre S-4.1.1);
- Règlement sur la contribution réduite (chapitre S-4.1.1, r. 1);
- Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (chapitre S-4.1.1, r. 2).

Le personnel de la DI doit aussi s'assurer du respect, par les titulaires de permis subventionnés, des directives administratives suivantes :

- Directive concernant l'évaluation de la qualification du personnel de garde et les équivalences de formation reconnues;
- Directive sur les activités d'apprentissage religieux dans les CPE et les garderies subventionnées.

En plus de l'application du cadre légal et réglementaire ci-dessus mentionné, le présent programme vise aussi la conformité des BC aux instructions et aux directives ministérielles qui leur sont applicables.

Cycle de l'inspection

L'inspection de la conformité des installations des titulaires de permis à la Loi et à ses règlements est faite selon deux cycles distincts.

Le premier cycle est celui associé aux motifs d'inspection habituels, soit ceux relatifs à la délivrance d'un permis ou à son renouvellement. À ces occasions, les inspecteurs font une inspection du service de garde afin de s'assurer de sa conformité à l'ensemble des normes applicables. C'est ce qu'on appelle l'inspection complète. Celle-ci est aussi réalisée lorsqu'une nouvelle installation de CPE ouvre ses portes.

Les inspecteurs peuvent également être appelés ponctuellement à vérifier certains points de conformité relativement à l'installation d'un titulaire de permis. C'est ce qu'on appelle l'inspection partielle. Elle survient habituellement à la suite d'une plainte concernant un service de garde.

Peu importe le type d'inspection, le personnel de la DI se présente toujours à l'improviste chez les titulaires de permis, durant les heures de service, pour procéder à l'inspection.

Les BC font aussi l'objet d'une inspection au moment du renouvellement de leur agrément par le Ministère et à l'occasion du traitement d'une plainte.

INSPECTIONS COMPLÈTES

Titulaires de permis

Les inspections complètes sont prévues au calendrier régulier d'inspection de la DI et surviennent :

- dans les six mois après la délivrance du permis de service de garde;
- à l'occasion du renouvellement du permis;
- lorsqu'une mise à niveau de l'information relative à la conformité est requise.

Elles visent à s'assurer de la conformité de l'installation du titulaire de permis à l'ensemble du cadre légal, réglementaire et administratif prévu au présent programme. C'est une inspection qui couvre plus de 200 points de conformité et qui peut durer plusieurs heures. Elle porte autant sur les aspects liés à la santé et la sécurité des enfants que sur la tenue administrative des dossiers par le service de garde. Les inspecteurs s'intéressent aussi à l'état des lieux et à celui du matériel éducatif, des locaux et des aires extérieures de jeu ainsi qu'aux équipements afin de vérifier que tout est conforme aux prescriptions de la Loi et de ses règlements.

À la suite de cette inspection, et dès que des manquements sont constatés, des inspections de suivi sont effectuées jusqu'à ce que les correctifs demandés aient été apportés.

Modulation du cycle d'inspection selon la gestion des risques⁶

Les manquements à la Loi et à ses règlements n'ayant pas tous le même degré de gravité, le Ministère module son cycle d'inspection afin de suivre plus étroitement les services de garde qui représentent un plus grand risque pour la santé et la sécurité des enfants qui les fréquentent.

Par conséquent, le Ministère procède actuellement à la mise en place d'un système de modulation du cycle d'inspection, déterminé selon le profil de risque du service de garde.

6. Au moment de la mise en ligne du présent programme, l'ensemble de la démarche de modulation du cycle de l'inspection des installations des titulaires de permis en fonction de la gestion des risques est en cours d'élaboration et elle sera détaillée dans un document à venir.

Ce profil est construit en fonction de deux variables principales : le niveau de gravité des manquements constatés au service de garde et l'historique de conformité de celui-ci, à savoir, par exemple, s'il s'est conformé rapidement ou non à la suite de l'envoi d'un avis de non-conformité.

Ainsi, les services de garde avec le plus haut niveau de risque seront inspectés plus souvent par la DI. À l'inverse, un service de garde à faible risque pour la santé et la sécurité des enfants sera inspecté selon le cycle habituel des inspections.

Bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial

Les BC s'occupent de la coordination et de la gestion administrative des services de garde en milieu familial. Ils ne reçoivent pas eux-mêmes d'enfants. L'inspection des BC est faite au moment du renouvellement de leur agrément, normalement tous les trois ans.

Cette inspection consiste à s'assurer que les BC assument les responsabilités qui leur sont dévolues par la Loi, notamment celles relatives à l'article 42.

Advenant des manquements de la part d'un bureau coordonnateur, la DI effectuera le suivi jusqu'à la démonstration que ses rôles et ses responsabilités sont assumés conformément aux prescriptions de la Loi et de ses règlements.

INSPECTIONS PARTIELLES

L'inspection partielle vise, chez le titulaire de permis ou le BC, la vérification d'éléments précis indiqués à la Loi et à ses règlements. Lors de cette inspection, l'inspecteur s'assure de la conformité du titulaire de permis ou du BC eu égard aux objets de plainte qui lui auront été communiqués. Lorsque des manquements ont été constatés, ces inspections génèrent des inspections de suivi.

Instrumentation relative à l'inspection chez les titulaires de permis et dans les BC

Afin d'atteindre les objectifs du présent programme, la Direction de l'inspection et la Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde (DAQSG) ont développé une instrumentation particulière destinée au personnel de la DI, qui fait l'objet de la présente section. Chacun de ces instruments fait partie du présent programme.

POLITIQUE D'INSPECTION

La politique d'inspection chez les prestataires de services de garde régis et dans les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial est un outil de référence qui vise à encadrer le travail des inspecteurs lorsqu'ils procèdent à des inspections de conformité auprès des CPE, des garderies, des BC et, dans certains cas, des RSG.

La politique contient notamment un cadre légal, des principes directeurs, l'indication des rôles et responsabilités ministériels en matière d'inspection de même qu'une description des pouvoirs de l'inspecteur, de la nature de l'inspection et des mesures et sanctions pouvant être imposées aux contrevenants. Elle est aussi une référence pour les titulaires de permis, leur clientèle et les BC soucieux de comprendre le fonctionnement de l'inspection en matière de conformité.

VERSION ANNOTÉE DE LA LOI SUR LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE ET DE SES RÈGLEMENTS

La Loi, le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance et le Règlement sur la contribution réduite sont disponibles dans le site Web du Ministère, en version annotée⁷.

Ces versions annotées ont été conçues par le Ministère. Elles contiennent des notes explicatives, des exemples et des références à des sources complémentaires d'information qui ont pour but de faciliter la compréhension de la Loi et de ses règlements.

MANUEL D'APPLICATION DES MANQUEMENTS

Une même disposition légale ou réglementaire pouvant dans les faits donner lieu à différents manquements, le manuel d'application des manquements (MAM) est un document interne à l'usage du personnel du Ministère, qui présente les manquements relatifs aux dispositions de la Loi et des règlements.

Pour chaque manquement on trouve notamment un cadre général d'application, les situations menant à sa signification et des précisions concernant son application.

Le MAM favorise ainsi l'application uniforme et rigoureuse des normes entourant la signification d'un manquement.

PROCESSUS ET PROCÉDURE D'INSPECTION

Les processus et la procédure d'inspection sont des documents internes servant à définir l'ensemble des étapes de réalisation d'une inspection. Les processus et la procédure décortiquent les rôles et responsabilités des différentes unités tout en offrant une vue d'ensemble de chaque action devant généralement être faite pour réaliser complètement une inspection.

Processus d'inspection

Les processus de travail décrivant la réalisation d'une inspection ont été élaborés autant pour l'inspection chez les titulaires de permis que dans les BC. On y décrit, selon un schéma logique, l'ensemble des opérations successives à réaliser par les différents acteurs ministériels en vue de franchir toutes les étapes de l'inspection d'un service de garde régi ou celle d'un BC, de l'ouverture du dossier à sa fermeture.

Liste des processus :

- processus d'inspection d'un service de garde régi;
- processus d'inspection d'un BC;
- processus en matière d'entrave au travail des inspecteurs;
- processus d'imposition de pénalités administratives.

Procédure d'inspection

La procédure décrit la démarche à accomplir concernant certains aspects du processus global d'inspection. Elle s'adresse au personnel du Ministère et elle sert, entre autres, à définir les responsabilités de chaque unité tout en précisant, étape par étape, la démarche pour réaliser l'intervention d'inspection. Il existe une procédure globale liée à la conduite d'une inspection dans un service de garde régi ou un BC et des sous-procédures concernant certains aspects particuliers du déroulement d'une inspection.

7. Au moment de la mise en ligne du présent document, ces versions annotées étaient en cours de rédaction.

Procédure et sous-procédures :

- procédure d'inspection d'un BC;
- procédure d'inspection d'un service de garde régi :
- Sous-procédure de traitement des manquements constatés;
- Sous-procédure de contrôle-qualité des « rapports de faits constatés »;
- Sous-procédure de validation interne des sanctions recommandées;
- procédure en matière d'entrave au travail des inspecteurs*;
- procédure d'avis d'imposition de pénalités administratives.

* En cours d'élaboration au moment de la mise en ligne du présent document.

PRINCIPAUX OUTILS DE TRAVAIL DESTINÉS AUX INSPECTEURS

Toujours dans le but d'uniformiser les pratiques d'inspection du Ministère et d'offrir un cadre de référence unique, des outils de travail, outre ceux déjà mentionnés dans la présente section, sont à la disposition des inspecteurs. Voici les principaux, accompagnés d'une brève description :

- **note d'inspection** : canevas permettant à l'inspecteur de répertorier et de consigner l'ensemble des manquements pouvant être constatés lors d'une inspection;
- **grille de recommandation de pénalités administratives** : document, comprenant l'ensemble des éléments pris en considération dans le cadre de la recommandation de l'imposition d'une ou de plusieurs pénalités administratives.

En matière d'inspection des BC, les principaux outils sont les suivants :

- **demande de renseignements et de documents concernant certaines obligations du BC : formulaire transmis au BC** pour obtenir les renseignements et la documentation nécessaires à son inspection;
- **demande de renseignements et de documents concernant certaines obligations du BC visant les RSG** : formulaire transmis au BC pour obtenir les renseignements et la documentation nécessaires à la vérification de la tenue des dossiers des RSG auxquelles il a délivré une reconnaissance.

Mesures de suivi des manquements et des sanctions

La manière dont le personnel de la Direction de l'inspection traite les manquements, en assure le suivi et impose ultimement des sanctions aux titulaires de permis et aux BC vise à ce que ceux-ci se conforment rapidement et de manière durable aux prescriptions de la Loi et de ses règlements.

CONSTAT DE MANQUEMENT ET INSPECTION DE SUIVI

L'inspecteur qui constate un ou plusieurs manquements à l'occasion d'une inspection consigne l'ensemble des faits, des renseignements et tout autre élément de preuve pertinent qui lui permettra d'établir l'existence d'un manquement.

Les manquements ainsi constatés sont ensuite signifiés au titulaire de permis ou au bureau coordonnateur. Cette signification peut être faite par la transmission d'un avis de non-conformité (ANC) ou par l'imposition d'une sanction. L'ANC indique les mesures à prendre pour corriger les manquements constatés et fixe un délai au titulaire de permis ou au BC pour se conformer.

Tout manquement fera l'objet d'une inspection de suivi qui permettra à la DI de s'assurer que le titulaire de permis ou le BC s'est conformé aux prescriptions du cadre légal, réglementaire et administratif du présent programme.

Tant que la conformité du titulaire de permis ou du BC ne sera pas obtenue, le Ministère poursuivra ses efforts afin de les inciter à une conformité légale et réglementaire durable, notamment par l'imposition de sanctions de nature administrative ou pénale.

RÉGIME DE SANCTIONS

Lorsque le personnel de la Direction de l'inspection constate des manquements à la Loi ou à ses règlements ou lorsque ces derniers ne sont pas corrigés, le Ministère peut, selon la situation et en tenant compte du nombre, de la gravité et de la récurrence des manquements constatés, recourir aux mesures et sanctions suivantes :

- imposer une pénalité administrative⁸;
- apposer un scellé sur un équipement de jeu pour en interdire l'accès;
- ordonner l'évacuation d'une aire de jeu;
- interdire l'accès d'un espace ou d'une aire de jeu visé par un avis de non-conformité;
- suspendre, révoquer ou refuser de renouveler le permis d'un service de garde;
- retirer l'agrément d'un BC;
- annuler ou diminuer la subvention consentie à un titulaire de permis ou à un BC ou suspendre, en tout ou en partie, son versement;
- soumettre un rapport d'infraction au Directeur des poursuites criminelles et pénales.

En effet, un régime de sanctions pénales permet la poursuite devant les tribunaux des titulaires de permis et des bureaux coordonnateurs qui contreviennent à certaines dispositions de la Loi ou de ses règlements. Une amende pouvant atteindre 5 000 \$ peut leur être imposée en vertu de ce cadre légal.

Outils d'information et de sensibilisation

Le présent programme prévoit des outils d'information et de sensibilisation destinés autant aux services de garde qu'aux parents. Les services de garde sont outillés pour se conformer durablement au cadre légal et réglementaire, tandis que les parents accèdent à une information de qualité qui leur permet d'être informés sur la nature des manquements constatés dans un service de garde et les pénalités administratives que le Ministère a pu lui imposer.

OUTILS D'INFORMATION ET DE RESPONSABILISATION DESTINÉS AUX SERVICES DE GARDE

Dans le site Web du Ministère, deux principaux outils sont mis à la disposition des services de garde pour les aider à se conformer durablement au cadre légal et réglementaire.

8. La Politique d'administration des pénalités administratives prévoit le cadre d'administration de celles-ci.

Fiches d'auto-inspection d'une installation (CPE et garderie)

Les fiches d'auto-inspection thématiques sont conçues à l'intention des titulaires de permis et elles portent sur les éléments de conformité visant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants fréquentant les services de garde, qui sont exigés par le cadre légal, réglementaire et administratif applicable. Les 17 fiches portent chacune sur une thématique précise :

1. Accès à l'installation et capacité indiquée au permis;
2. Aménagement et conformité des locaux;
3. Aire de jeu des enfants âgés de + 18 mois et pouponnière;
4. Aire de circulation;
5. Aire de service;
6. Produits d'entretien et produits toxiques;
7. Médicaments;
8. Trousse de premiers soins;
9. Insectifuge;
10. Cuisine et menus;
11. Sorties / espace extérieur de jeu / aire extérieure de jeu;
12. Absence d'empêchement;
13. Qualification du personnel de garde;
14. Ratio et personnel;
15. Comité consultatif des parents;
16. Fiche d'inscription et fiche d'assiduité;
17. Dossier parental.

Chaque fiche offre un résumé permettant aux services de garde de connaître l'essentiel des obligations auxquelles ils doivent répondre en lien avec chaque thématique.

Bulletin Info Inspection

Le Ministère a créé le bulletin Info Inspection afin de diffuser de l'information sur les sujets touchant les pratiques d'inspection en matière de santé et de sécurité des enfants dans les services de garde régis.

Ce bulletin, diffusé aux titulaires de permis et aux BC et disponible dans le site Web du Ministère, apporte également des précisions quant à l'application de certaines dispositions législatives et réglementaires. Il permet aux titulaires de permis de mieux comprendre les objectifs poursuivis par le Ministère en matière de conformité.

L'Info Inspection s'inspire en partie des commentaires et des questions que reçoit le Service des renseignements du Ministère relativement à l'application des normes en matière de conformité. Ainsi, chaque bulletin tente de répondre aux questions le plus souvent posées par les services de garde en matière d'inspection.

Comité-conseil inspection

Sous la coordination conjointe de la Direction de l'inspection et de la Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde (DAQSG), les membres du comité-conseil inspection se rencontrent ponctuellement. Leur mandat est le suivant :

- soumettre au Ministère des problèmes réels d'application de la procédure d'inspection afin de lui permettre d'améliorer la pratique des inspecteurs;
- suggérer des pistes d'intervention afin de favoriser l'harmonisation entre le rôle des inspecteurs et les pratiques des services de garde;

- repérer les éléments de la Loi et des règlements dont la clarification favoriserait cette harmonisation.

En plus de la DI et de la DAQSG, le comité-conseil inspection est formé de membres venant des organisations suivantes :

- Association des garderies privées du Québec;
- Association québécoise des centres de la petite enfance;
- Rassemblement des garderies privées du Québec;
- Conseil québécois des services de garde éducatifs à l'enfance.

OUTILS D'INFORMATION DESTINÉS AUX PARENTS

Le site Web du Ministère est le premier outil de communication de l'organisation pour s'adresser à la population. En matière de conformité des services de garde, le Ministère rend beaucoup de renseignements disponibles sur les objectifs et le fonctionnement des inspections. Par ailleurs, de nombreux documents présentés dans le présent programme sont disponibles dans le site Web du Ministère.

De plus, par l'entremise du localisateur de services de garde, le Ministère a mis en place une plateforme d'information permettant à toute personne de vérifier les manquements constatés par un inspecteur chez un titulaire de permis de service de garde depuis 2009. Le Ministère travaille constamment à améliorer l'information diffusée sur cette plateforme afin de la rendre la plus utile et parlante possible pour le parent.

De la même manière, le parent qui veut savoir si un service de garde a déjà reçu une pénalité administrative peut consulter le Registre des pénalités administratives. Ce registre répertorie, pour chaque service de garde qui s'est fait imposer une telle pénalité, la nature et la date du manquement constaté, la date d'imposition de la pénalité et son montant.

Par ailleurs, bien que le bulletin *Info Inspection* et les fiches d'auto-inspection soient principalement des outils destinés aux titulaires de permis, le parent intéressé par la manière dont le Ministère s'assure de la conformité des services de garde au cadre légal et réglementaire peut aussi les consulter. Il trouvera là des outils essentiels pour connaître les exigences ministérielles en matière de conformité.

Démarche qualité

La Direction de l'inspection est soucieuse de réaliser des interventions de qualité. Une inspection de qualité peut se définir ainsi :

- elle est conforme aux normes réglementaires, à l'éthique et à la déontologie, et elle est réalisée dans le respect des valeurs gouvernementales et ministérielles;
- elle s'inscrit dans le cadre des objectifs ministériels;
- elle conduit à la signification des situations de non-conformité, à leur correction durable ou à l'imposition de sanctions pénales ou administratives.

Pour ce faire, la Direction de l'inspection a mis en place un cadre visant l'amélioration continue des pratiques de son personnel. Il s'agit d'un système de gestion de la qualité qui vise à s'assurer que toutes les interventions ont été réalisées comme prévu et que les décisions prises sont conformes aux normes et aux règles en vigueur. Ce système de gestion s'appuie sur quatre objectifs :

- le respect des délais d'intervention;
- des documents exempts d'erreurs, clairs et concis concernant les interventions du personnel de la DI;
- des manquements et des infractions rigoureusement constatés;
- des dossiers de preuve conformes aux règles établies.

La Direction de l'inspection s'assure de la qualité de ses interventions par les principaux moyens suivants : des mesures *a priori*, des contrôles qualité durant l'intervention et des contrôles *a posteriori*.

Les mesures *a priori* consistent principalement à s'assurer que le personnel de la Direction est apte et suffisamment préparé pour exercer ses fonctions. Cela implique notamment que les membres du personnel connaissent les normes et règles en vigueur ainsi que leurs modalités d'application dans le cadre précis de leur environnement de travail. Cela implique également que les membres du personnel sont adéquatement outillés afin de s'assurer de la qualité des documents produits.

Les contrôles qualité durant l'intervention concernent notamment les documents entourant le constat des manquements et l'imposition des sanctions afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux normes et aux règles en vigueur. Les contrôles qualité sont effectués par des personnes autres que celles qui ont produit l'objet visé par le contrôle. Ils visent également à diminuer le risque de réexamen ou de recours. À la DI, ces contrôles qualité sont principalement réalisés par les chefs d'équipe qui s'appuient sur les outils mis à leur disposition.

Finalement, les contrôles *a posteriori* concernent des dossiers fermés. Ils permettent de vérifier, dans le cadre d'une opération systématique, certains aspects de l'intervention du personnel. Il peut s'agir, par exemple, de vérifier comment sont appliquées certaines règles par le personnel. Ce genre de contrôle permet le réajustement des pratiques et des outils, la rétro-information au personnel et, le cas échéant, de déterminer les formations à venir.

Par ailleurs, la Direction de l'inspection effectue un suivi de l'information de gestion et des statistiques ministérielles la concernant, ce qui peut également contribuer à l'amélioration continue.

Activités de suivi, d'évaluation et de révision

Les différentes composantes du présent programme sont examinées de façon régulière pour s'assurer qu'elles continuent de bien servir les objectifs qu'il poursuit.

Des données de suivi sont colligées selon une fréquence permettant de soutenir la bonne gestion du programme, la reddition de comptes et l'évaluation des composantes de celui-ci.

Les données de suivi et les résultats d'évaluation servent ainsi à cibler les besoins du présent programme en matière de révision. Elles servent aussi à guider la prise de décision ministérielle concernant les ajustements à lui apporter, lorsque c'est nécessaire.

COMITÉ-CONSEIL D'ÉVALUATION DU PROGRAMME

C'est la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DRES) qui coordonne et réalise les travaux d'évaluation du présent programme. Ponctuellement et selon les besoins d'évaluation exprimés, elle forme un comité-conseil d'évaluation avec les unités administratives concernées et en coordonne les travaux.

Les constats et les recommandations faits à la suite des travaux d'évaluation sont communiqués au comité du bureau de la sous-ministre (CBSM) du Ministère. Ils sont aussi transmis aux directions concernées, lorsqu'ils sont avalisés par le CBSM, afin d'être pris en considération et intégrés dans le présent programme à la suite de la production d'un plan d'action.

Rôles et responsabilités

L'application du présent programme est sous l'autorité de la Direction de l'inspection, mais l'apport des autres directions du Ministère est essentiel afin de soutenir l'atteinte de ses objectifs. Il en va de même des titulaires de permis et des bureaux coordonnateurs qui ont eux aussi une responsabilité quant à leur propre conformité dans le but d'assurer des services de garde de qualité.

Les rôles et les responsabilités qui suivent doivent être compris exclusivement dans le contexte de l'application et de la mise en œuvre du présent programme.

CLIENTÈLES EXTERNES

Prestataires de services de garde régis

Rôle : offrir des services de garde de qualité, conformes au cadre légal, réglementaire et administratif indiqué dans le programme

Responsabilités :

- être, en tout temps, conformes aux prescriptions de la Loi et de ses règlements afin d'assurer la santé, la sécurité, le bien-être et le bon développement des enfants qui fréquentent les services de garde;
- corriger rapidement et durablement les situations de non-conformité dans lesquelles ils peuvent se trouver;
- s'acquitter de tous frais associés à une pénalité administrative dans les délais impartis;
- collaborer au travail de tout le personnel du Ministère.

Bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial

Rôle : administrer, selon les paramètres de la Loi, les reconnaissances accordées aux responsables de services de garde de leur territoire respectif

Responsabilités :

- s'assurer continuellement de la conformité des RSG de leur territoire;
- soutenir le personnel du Ministère lorsque celui-ci doit intervenir en matière de conformité auprès d'une RSG de leur territoire;
- faciliter le travail du personnel du Ministère et collaborer avec celui-ci dans le cadre de l'inspection de leurs propres activités, à titre de BC;
- corriger rapidement et de manière durable les situations de non-conformité qui sont identifiées par le personnel du Ministère concernant leurs activités.

MINISTÈRE DE LA FAMILLE

Dans la présente sous-section, vous trouverez l'ensemble des rôles et des responsabilités des différentes unités administratives du Ministère, qui permettent la pleine application du présent programme. De manière générale :

- l'application du programme est sous la responsabilité de la DI;
- le contrôle des opérations de la DI est assumé par le Bureau de la sous-ministre adjointe de la Direction générale des opérations régionales (BSMA-DGOR);
- les orientations du programme sont élaborées par le Bureau du sous-ministre adjoint de la Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance (BSMA-DGSGEE);
- l'instrumentation du programme est sous la responsabilité de la DAQSG;
- l'évaluation du programme est sous la responsabilité de la DRES.

À ces directions se greffent d'autres unités administratives qui soutiennent la mise en œuvre du présent programme :

- Secrétariat général du Ministère (SG);
- Direction des communications (DC);
- Direction des ressources financières et de la conformité (DRFC);
- Direction de la coordination et du soutien aux régions (DCSR);
- Directions régionales (DR);
- Service des renseignements (SR);
- Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité (BPAQ);
- Direction du financement et des immobilisations des services de garde (DFISG).

Ci-dessous, il est indiqué précisément comment sont réparties les responsabilités entre les unités administratives du Ministère pour une mise en œuvre harmonieuse des différentes facettes du présent programme.

Direction de l'inspection (DI)

Rôle : assurer l'application du présent programme

Responsabilités :

- faire appliquer le programme par le personnel de la DI;
- imposer des sanctions lorsque les manquements ne sont pas corrigés dans le délai prescrit;
- collaborer avec les DR, notamment lors de l'application d'une sanction administrative portant sur le permis d'un service de garde ou l'agrément d'un BC;
- collaborer étroitement avec la DAQSG et le BSMA-DGSGEE à l'élaboration de l'ensemble de l'instrumentation et des outils sous leur responsabilité;
- élaborer les outils permettant l'organisation du travail du personnel de la DI en matière de conformité;
- élaborer, mettre en place et s'assurer du respect de la démarche qualité destinée au personnel de la DI;
- coordonner conjointement avec la DAQSG les travaux du comité-conseil inspection;
- déterminer, en collaboration avec le BSMA-DGOR, les données et les indicateurs à colliger pour faire le suivi de gestion en matière d'inspection chez les titulaires de permis et dans les BC;
- colliger et produire des données fiables pour l'information de gestion;
- ajuster les opérations d'inspection lorsque requis à la suite du suivi de gestion;
- collaborer avec le BSMA-DGSGEE, avec le soutien de la DRES, afin d'établir les besoins d'évaluation associés au présent programme;
- collaborer à la préparation du plan d'action devant donner suite aux recommandations de l'évaluation;
- mettre en œuvre les recommandations concernant directement la DI, qui viendront à la suite des travaux d'évaluation et de révision associés au présent programme;
- participer à la mise à jour du registre des pénalités administratives imposées à des titulaires de permis non conformes.

Direction générale des opérations régionales (DGOR) – Bureau de la sous-ministre adjointe

Rôle : s'assurer de la bonne gestion des opérations menées par la DI, dans le cadre du présent programme

Responsabilités :

- déterminer les cibles que doit atteindre la DI en matière d'inspection de conformité chez les titulaires de permis et dans les BC;
- collaborer avec la DI à la définition des données et des indicateurs à produire pour l'information de gestion;
- soutenir et superviser le travail de la DI visant l'atteinte des objectifs du présent programme;
- mesurer l'atteinte des cibles et des objectifs par la DI;

- ajuster, en collaboration avec le BSMA-DGSGEE, certains aspects ou objectifs du programme, le cas échéant, à la suite du suivi effectué;
- collaborer avec le BSMA-DGSGEE, avec le soutien de la DRES, afin d'établir les besoins d'évaluation associés au présent programme;
- coordonner, en collaboration avec le BSMA-DGSGEE, l'élaboration du plan d'action et la mise en œuvre des recommandations qui viendront à la suite des travaux d'évaluation indiqués au présent programme.

Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance (DGSGEE) – Bureau du sous-ministre adjoint

Rôle : concevoir et s'assurer de l'amélioration et de la mise à jour du présent programme

Responsabilités :

- coordonner l'élaboration de l'instrumentation relative à l'évaluation et à la gestion des risques en matière d'inspection;
- coordonner l'élaboration des outils d'information et de responsabilisation des services de garde;
- superviser l'élaboration de l'instrumentation relative à l'administration des sanctions et celle concernant l'interprétation des dispositions légales et réglementaires formant le cadre légal du présent programme;
- s'assurer ponctuellement, dans une perspective d'amélioration continue, de la qualité de l'application, par les différentes unités administratives, des composantes du présent programme;
- collaborer avec la DI à la définition des données et des indicateurs à produire pour l'information de gestion concernant l'inspection des BC;
- ajuster, en collaboration avec le BSMA-DGOR, certains aspects ou objectifs du programme, le cas échéant, à la suite du suivi effectué;
- avec le soutien de la DRES, établir, en partenariat avec la DI et le BSMA-DGOR, les besoins d'évaluation associés au présent programme;
- coordonner, en collaboration avec le BSMA-DGOR, l'élaboration du plan d'action et la mise en œuvre des recommandations qui viendront à la suite des travaux d'évaluation du présent programme;
- procéder à l'analyse et statuer sur les demandes de réexamen des pénalités administratives;
- maintenir à jour le registre des pénalités administratives.

Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde (DAQSG)

Rôle : soutenir et outiller la DI en vue de l'atteinte de ses objectifs en matière de conformité des services de garde

Responsabilités :

- collaborer à l'élaboration de l'instrumentation relative à l'évaluation et à la gestion des risques chez les titulaires de permis;
- élaborer l'instrumentation relative à l'interprétation des dispositions légales et réglementaires formant le cadre légal du présent programme;

- élaborer l'instrumentation relative à l'administration des sanctions;
- élaborer, entretenir et maintenir à jour en continu les outils d'information et de responsabilisation des services de garde;
- coordonner conjointement avec la DI les travaux du comité-conseil inspection;
- ajuster l'instrumentation lorsque requis après le suivi de gestion;
- mettre en œuvre les recommandations concernant directement la DAQSG, qui viendront à la suite des travaux d'évaluation et de révision du présent programme.

Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DRES)

Rôle : soutenir le Ministère afin de produire l'information de gestion et d'établir les modalités d'évaluation en vue d'orienter, au besoin, la révision du présent programme

Responsabilités :

- soutenir la DI pour définir les données et les indicateurs à produire pour l'information de gestion pertinente au suivi du présent programme;
- soutenir la DI dans la systématisation de la production de données opérationnelles issues de l'EIM et relatives aux inspections chez les titulaires de permis et dans les BC;
- coordonner et réaliser les travaux d'évaluation du présent programme, y inclus la coordination des travaux du comité-conseil d'évaluation;
- collaborer à la préparation du plan d'action devant donner suite aux recommandations suivant l'évaluation.

Secrétariat général (SG)

Rôle : être le point de contact pour toute plainte à l'endroit du personnel du Ministère dans l'application du présent programme et répondre aux demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Responsabilités :

- recevoir et traiter les plaintes de nature administrative, notamment celles associées au travail du personnel du Ministère;
- coordonner les demandes d'accès à l'information qui lui sont adressées dans le cadre de l'application du présent programme.

Direction des communications (DC)

Rôle : soutenir la DI dans l'atteinte des objectifs du présent programme par l'élaboration et la mise en œuvre, si requis, d'une stratégie de communication propre à ce programme

Responsabilités :

- collaborer avec la DI et la DAQSG à la mise à jour en continu de l'information contenue dans le site Web du Ministère;
- collaborer avec la DAQSG à l'élaboration, l'entretien et la mise à jour des outils d'information et de responsabilisation destinés aux services de garde.

Direction des ressources financières et de la conformité (DRFC)

Rôle : offrir un service de soutien et d'administration ayant trait à la perception des revenus et au paiement des dépenses du Ministère

Responsabilités :

- percevoir les sommes dues en application de pénalités administratives imposées par le Ministère à des titulaires de permis et à des BC non conformes;
- maintenir à jour le registre des pénalités administratives quant à la perception des sommes dues en application de pénalités administratives imposées par le Ministère à des titulaires de permis et à des BC non conformes.

Direction de la coordination et du soutien aux régions (DCSR)

Rôle : agir à titre d'interface entre les directions régionales (DR) et les directions centrales lors de la planification, de l'élaboration et de la mise en œuvre du présent programme

Responsabilité :

- collaborer à l'élaboration des outils d'information et des outils de responsabilisation des services de garde.

Directions régionales (DR)

Rôle : intervenir auprès des BC et des titulaires de permis, à l'extérieur du cadre de l'inspection et du suivi des manquements, pour les aider à se conformer durablement à la Loi et à ses règlements

Responsabilités :

- renseigner et soutenir les titulaires de permis et les BC afin de les responsabiliser quant à leur propre conformité;
- fournir à la DI, sur demande, les renseignements nécessaires à l'inspection chez un titulaire de permis ou dans un BC;
- collaborer avec la DI, notamment lors de l'imposition de sanctions administratives.

Service des renseignements (SR)

Rôle : informer les prestataires de services de garde régis de leur devoir de conformité et à propos du travail des inspecteurs

Responsabilité :

- collaborer à l'élaboration des outils d'information et des outils de responsabilisation des services de garde.

Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité (BPAQ)

Rôle : soutenir la DI dans l'application du présent programme

Responsabilités :

- transmettre les plaintes recevables à l'égard des titulaires de permis ou des BC à la DI, pour examen et traitement;
- transmettre avec diligence, à la DI, tous les renseignements nécessaires à la tenue d'une inspection chez un titulaire de permis ou dans un BC, dans le cadre du traitement d'une plainte;

- communiquer à la personne plaignante les résultats de l'analyse de sa plainte;
- procéder à la révision du traitement d'une plainte à la demande d'un plaignant.

Direction du financement et des immobilisations des services de garde (DFISG)

Rôle : assurer la gestion des opérations de financement des prestataires de services de garde et des BC

Responsabilités :

- soutenir ponctuellement la DI dans l'imposition de sanctions administratives prévues à la Loi, telles la suspension, l'annulation ou la diminution de la subvention versée à des titulaires de permis ou à des BC qui ne se conforment pas au cadre légal en vigueur;
- gérer le système de mission conception administrative famille enfance (CAFE) et les besoins en matière d'amélioration des modules Inspections et sanctions signalés par la DI;
- coordonner le pilotage du système informatique de mission CAFE et soutenir les utilisateurs dans le traitement informatique des dossiers, des activités et des opérations de la DI.



