

## RÉGIE INTERNE

### Moyens qu'entend prendre le

**BC Le Petit Baluchon (1981) inc.**

1384, Ave de l'Amiral

Québec, G3K 1G2

Téléphone 845-8838 Télécopieur 845-3176

Site web : [www.cpepetitbaluchon.com](http://www.cpepetitbaluchon.com)

Courriel : [reception@cpepetitbaluchon.com](mailto:reception@cpepetitbaluchon.com)

**pour s'acquitter de ses fonctions**



Document adopté par le CA le 2006-02-11

Modifications résolues et acceptées le

2007-09-27, le 2008-03-06, le 2009-02-09, le 2009-09-30, le 2009-11-12, le 2010-03-17,  
le 2010-10-13, le 2010-11-24, le 2011-01-12, le 2011-05-11, le 2011-11-01, le 2012-05-2, 2012-10-25, 2013-01-24,  
2014-10-09, 2015-11-05, 2016-06-09, 2019-02-28

# TABLE DES MATIÈRES

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. PRÉAMBULE</b>	<b>3</b>
<b>2 LES FONCTIONS DU BC</b>	<b>6</b>
<b>3. ACCORDER LES RECONNAISSANCES</b>	<b>6</b>
<b>4. APPLIQUER LES MESURES DE SURVEILLANCE DÉTERMINÉES PAR RÈGLEMENT AUXQUELLES SONT ASSUJETTIES LES RSG QU'IL A RECONNUES</b>	<b>16</b>
<b>5 RÉPARTIR LES PLACES DONNANT DROIT À DES SERVICES DE GARDE SUBVENTIONNÉS SUIVANT LES BESOINS DE GARDE DES PARENTS</b>	<b>17</b>
<b>6. DÉTERMINER, SELON LES CAS ET CONDITIONS DÉTERMINÉES PAR RÈGLEMENT L'ADMISSIBILITÉ D'UN PARENT À LA CONTRIBUTION FIXÉE PAR LE GOUVERNEMENT</b>	<b>18</b>
<b>7. ADMINISTRER, SUIVANT LES INSTRUCTIONS DU MINISTRE, L'OCTROI, LE PAIEMENT, LE MAINTIEN, LA SUSPENSION, LA DIMINUTION OU LE RETRAIT DE SUBVENTIONS AUX RSG QU'IL A RECONNUES ET ASSURER LA GESTION DES ENTENTES, DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES</b>	<b>21</b>
<b>8. MAINTENIR UN SERVICE CENTRALISÉ D'INFORMATIONS SUR LES SERVICES DE GARDE EN MF</b>	<b>24</b>
<b>9. FAVORISER LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT CONTINUS DES RSG OFFRIR UN SOUTIEN PÉDAGOGIQUE ET TECHNIQUE SUR DEMANDE</b>	<b>25</b>
<b>10. TRAITER LES PLAINTES CONCERNANT LES RSG QU'IL A RECONNUES</b>	<b>28</b>

# 1. PRÉAMBULE

## LES ABRÉVIATIONS SUIVANTES DÉSIGNENT

<b>MFA:</b>	Ministère de la famille
<b>BC :</b>	BC Le Petit Baluchon
<b>SGMF :</b>	Services de garde en milieu familial
<b>MF :</b>	Milieu familial
<b>CPE :</b>	CPE Le Petit Baluchon
<b>CA :</b>	CA du Petit Baluchon
<b>DG :</b>	Directrice générale et directrice du BC
<b>DA :</b>	Directrice adjointe
<b>SC :</b>	Secrétaire comptable
<b>AC :</b>	Agente de conformité
<b>ASPT :</b>	Agente au soutien technique et pédagogique
<b>RSG :</b>	Responsable de service de garde en milieu familial
<b>PÉ :</b>	Programme éducatif
<b>LSGEE :</b>	Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance
<b>RCR :</b>	Règlement sur la contribution réduite
<b>RSCEE :</b>	Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance
<b>TAQ :</b>	Tribunal Administratif du Québec
<b>JOURS :</b>	Nombre de jours calendrier

**Les abréviations sont utilisées uniquement dans le but d'alléger le texte.**

**Le féminin n'est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.**

## 1.1 DESCRIPTION DU BC LE PETIT BALUCHON

Le BC est une corporation sans but lucratif titulaire de permis du CPE Le Petit Baluchon agréé en juin 2006 par le MFA pour coordonner 510 places subventionnées, dans des services de garde éducatifs offerts par une centaine de RSG qu'il a reconnue sur le territoire de Val Bélair.

Cette corporation est administrée par un conseil d'administration de douze (12) membres, dont quatre (4) parents issus du milieu familial et une RSG.

## 1.2 L'ÉQUIPE DU BC

### ➤ **La directrice générale : DG**

- ✓ Administre et gère les ressources humaines, matérielles et financières
- ✓ Gère les insatisfactions ou les plaintes des RSG envers le personnel du BC
- ✓ Informe les RSG sur les APSS, jours fériés, cotisation syndicale et webmestre

➤ **La directrice adjointe : DA**

- ✓ Coordonne les tâches relatives au bon fonctionnement du BC
- ✓ Gère les insatisfactions et les plaintes des parents envers les RSG et RSG envers parents.
- ✓ En charge du processus de demande d'absence d'empêchement
- ✓ Rédige le rapport et fait le suivi des dossiers des RSG au CA

➤ **Une agente de conformité : AC**

- ✓ Informe les RSG sur des questions relatives à la Loi et aux règlements
- ✓ Planifie et effectue le processus de nouvelle reconnaissance et de renouvellement de reconnaissance
- ✓ Procède à la surveillance des milieux familiaux
- ✓ S'occupe des suspensions, des révocations, des transferts de territoire
- ✓ En charge de tenir à jour les dossiers des RSG

➤ **Une agente en soutien technique et pédagogique : ASPT**

- ✓ Offre un soutien pédagogique aux RSG sur demande
- ✓ Offre un soutien relatif à la santé des enfants (maladie)
- ✓ Offre un soutien pour l'octroi de subvention pour les enfants à besoin particulier
- ✓ Offre d'observation et d'animation sur demande
- ✓ Développe des outils pédagogiques à leur intention et prêt de matériel et livres
- ✓ Organise des activités de formation et d'information
- ✓ Participe au renouvellement de reconnaissance

➤ **Une secrétaire comptable : SC**

- ✓ En charge des dossiers parents/enfants et du suivi
- ✓ S'occupe des réclamations, des fiches d'assiduité et du suivi
- ✓ En charge des rétributions des RSG aux 2 semaines

### **1.3 MISSION DU BC**

Le BC s'est donné comme mission la recherche de la meilleure relation professionnelle possible à l'égard de la RSG et du parent, et ce, dans une relation de coopération.

Il se doit également d'informer, de soutenir et d'intervenir auprès des RSG dans leur rôle administratif et pédagogique.

- **Répondre** : adéquatement aux interrogations administratives, réglementaires et pédagogiques pertinentes au rôle de la responsable. De plus, lors de la reconnaissance, chaque RSG est invitée à une rencontre de bienvenue individuelle ou en petit groupe.

- **Soutenir** : a pour objectif de proposer aux RSG des moyens variés et efficaces (soutien individuel ou en groupe) afin de les aider concrètement à répondre aux exigences de la Loi et de ses règlements.
- **Intervenir** : a comme but de décrire un manquement aux exigences réglementaires et de signifier de façon officielle et formelle l'obligation de s'y conformer.

**Les valeurs véhiculées** sont reliées à nos gestes et nos pratiques quotidiennes. Ces valeurs sont :

- **Autonomie** : assurer un rôle de guide en donnant de l'appui et du soutien pour permettre d'aller chercher les ressources disponibles et des pistes de solutions.
- **Collaboration** : travailler dans un but commun avec une ouverture et dans un climat de confiance réciproque.
- **Communication** : écouter, échanger et transiger efficacement avec les RSG et les parents en ayant une communication ouverte et honnête tout en respectant les différences d'opinions.
- **Équité** : agir avec justice, impartialité, neutralité et droiture.
- **Respect** : considérer l'unicité du rôle et des responsabilités de chacune et les caractéristiques particulières du milieu familial.
- **Transparence** : être limpide dans la diffusion de l'information. Les procédures, les exigences et les conséquences sont claires et connues de toutes.

#### **1.4 BUT DU DOCUMENT**

Le présent document a pour but d'informer les RSG des moyens que le BC prend pour s'acquitter des obligations prévues à la Loi sur les services éducatifs à l'enfance à l'article 42.

Ce document s'inscrit dans la continuité des attentes du Ministère à l'égard des BC et des RSG, c'est-à-dire :

- que le BC crée un environnement propice à l'épanouissement et au développement professionnels des RSG et s'assure que les rôles de soutien et de surveillance cohabitent de façon harmonieuse
- que la RSG prenne les moyens qui sont mis à sa disposition pour assumer toutes ses responsabilités à l'égard de la qualité de son service de garde et qu'elle réponde avec diligence aux exigences signifiées par le BC à l'égard du respect de la Loi et des règlements
- que le BC s'engage dans une animation dynamique visant la pleine participation des RSG au développement de leur offre de service.

## 2 LES FONCTIONS DU BC

Un BC est un titulaire de permis de CPE agréé par le ministre pour coordonner, dans un territoire délimité, les services de garde éducatifs offerts par les RSG qu'il a reconnues et pour surveiller l'application des normes établies par règlement les concernant.

Seul un BC agréé par le ministre peut reconnaître une personne à titre de RSG ou coordonner des SGMF fournis par une personne qu'il a reconnue.

### **FONCTIONS DU BC**

- Accorder les reconnaissances dans le territoire qui lui est attribué
- Appliquer les mesures de surveillance déterminées par règlement auxquelles sont assujetties les RSG qu'il a reconnues
- Répartir les places donnant droit à des services de garde subventionnés suivant les besoins de garde des parents
- Déterminer, selon les cas et conditions déterminées par règlement, l'admissibilité d'un parent à la contribution fixée par le gouvernement en vertu de l'article 82
- Administrer, suivant les instructions du ministre, l'octroi, le paiement, le maintien, la suspension, la diminution ou le retrait de subventions aux RSG qu'il a reconnues et assurer la gestion des ententes, des documents et renseignements nécessaires à leur administration
- Maintenir un service centralisé d'information sur les services de garde en milieu familial ;
- Favoriser la formation et le perfectionnement continus des RSG et d'offrir un soutien pédagogique et technique sur demande
- Traiter les plaintes des parents concernant les RSG qu'il a reconnues.

**Voici les moyens qu'entend prendre le BC pour s'acquitter de ses fonctions prévues à l'article 42 de la LSGEE.**

## 3. ACCORDER LES RECONNAISSANCES

Le MFA s'attend à ce que le BC connaisse les caractéristiques et les besoins de la population de son territoire, qu'il adapte et optimise le potentiel d'accueil des SGMF et qu'il remplisse toutes les dimensions de la mission qui lui est confiée par la Loi.

Le CA confie à l'AC, en collaboration avec la DA, l'exécution de l'ensemble des tâches menant à la reconnaissance des personnes à titre de RSG, qui sont prévues au RSGEE.

### **3.1 POLITIQUE DE RECONNAISSANCE**

Lors des entrevues et de la visite des résidences privées où les RSG entendent fournir les services de garde, l'AC sera accompagnée de l'ASPT.

En l'absence d'une ou l'autre, les entrevues et les visites pourront être faites par deux des personnes suivantes : la DA, l'ASPT ou l'AC.

Les reconnaissances seront attribuées en tenant compte des ressources humaines, financières et matérielles du BC ainsi que du lieu de résidence sur le territoire du BC.

Le BC doit accepter de recevoir les demandes de reconnaissance qui lui sont transmises et offrir son soutien aux requérantes.

Afin d'assurer une équité procédurale, l'AC procède de la manière suivante :

1. Répondre adéquatement aux demandes de renseignements provenant de toutes personnes désirant obtenir des informations relatives à la reconnaissance à titre de RSG.
2. Renseigner les personnes intéressées concernant les obligations liées à la Loi et à ses règlements et, plus particulièrement, des documents et renseignements à fournir avec la demande de reconnaissance, selon les articles 51 et 60 du *RSGEE*
3. Soutenir la requérante dès qu'elle entreprend ses démarches en vue d'obtenir une reconnaissance afin de lui permettre de prendre rendez-vous dans les plus brefs délais, avec la personne affectée aux demandes d'absence d'empêchement. Ceci pour faire en sorte que soit effectuée, par écrit, à son égard et à l'égard de chacune des personnes majeures vivant dans la résidence privée où sont fournis les services de garde, une vérification des renseignements nécessaires à l'établissement d'un empêchement. Si elle entend être assistée, l'assistante devra elle aussi consentir à cette vérification. Le BC doit l'aviser que le paiement des frais afférents lui incombe.
4. Informer la requérante de la disponibilité des places donnant droit à des services de garde subventionnés.
5. Procurer à la requérante tous les documents nécessaires à sa demande de reconnaissance.
6. Une fois les documents remis au BC, analyser le dossier reçu pour s'assurer qu'il est complet, et faire le suivi auprès de la requérante.
7. Débuter le processus de reconnaissance, pour les requérantes dont le dossier est complet, selon l'ordre d'inscription et ce, que des places subventionnées puissent ou non être attribuées à la requérante. Les assistantes actives auprès d'une RSG du territoire desservi par le BC ont priorité sur les autres requérantes en autant que leur dossier soit complet.

Un dossier est considéré complet, lorsqu'il répond aux exigences des articles 3(absence d'empêchement), 22 (DEC ou équivalence) ou 57 (45 heures),60 (documents exigés), 6.9 à 6.12 (PÉ) du *RSGEE* à l'exception des documents suivants, lesquels peuvent être fournis après les autres mais avant la reconnaissance :

- La police d'assurance (article 51.9)
- La preuve de six (6) heures de perfectionnement (article 59) si la formation ou la qualification a été complétée plus d'un an avant la demande de reconnaissance.

### **3.2 DOSSIERS ACCEPTÉS**

Seules les résidentes du territoire desservi par le BC, peuvent faire une demande de reconnaissance.

Seules les requérantes qui ont complété une demande écrite de reconnaissance (fournie par le BC) accompagnée de tous les documents et renseignements énumérés à l'article 60 du RSGEE, verront leur dossier examiné. La date servant à déterminer l'ordre de priorité est celle où le dossier complet a été reçu au BC.

### **3.3 PLACES SUBVENTIONNÉES OU NON**

La requérante a le choix d'être reconnue avec ou sans place subventionnée. Si elle choisit d'être reconnue sans place subventionnée, elle est informée des points suivants :

- ✓ Elle n'est pas syndiquée
- ✓ Elle n'a aucune assurance salaire ni médicaments
- ✓ Les parents de son service de garde sont inadmissibles aux places à contributions réduite
- ✓ Les parents de son service de garde sont inadmissibles à l'exemption de la contribution réduite
- ✓ Elle est non subventionnée pour les enfants à besoins particuliers

### **3.4 PROCÉDURE DE DEMANDE DE RECONNAISSANCE**

#### **3.4.1 Modalités de reconnaissance**

La requérante qui souhaite être reconnue doit résider sur le territoire desservi par le BC et être en mesure de communiquer dans la langue parlée et comprise des enfants et des parents de son service ainsi que du personnel du BC.

Une enveloppe ou un courriel contenant tous les renseignements et les documents à compléter sera remis à la requérante.

Si elle veut être assistée d'un autre adulte, la requérante devra s'assurer que son employée satisfait aux exigences des articles 54.1 et 60.13 du RSGEE.

Le classement des dossiers se fera selon leur date de réception. La date servant à déterminer l'ordre de priorité des dossiers est celle où la demande est complète.

Une fois la demande reçue, l'AC ouvre un dossier au nom de la personne.

#### ***A Demande incomplète***

À la réception d'un dossier incomplet, l'AC téléphone à la requérante pour lui signifier que le dossier est incomplet. Un courriel lui sera transmis pour lui indiquer les documents manquants en précisant que seule une demande complète peut être traitée par le BC.

Un dossier est noté incomplet, lorsque le programme éducatif (PÉ) ne répond aux exigences du règlement (article 6.9 à 6.12). Un guide de rédaction du PÉ est remis à chaque requérante, lors de sa demande. Si le PÉ n'est pas complet, il sera retourné à la requérante pour lui demander de le bonifier selon les recommandations de l'ASPT. Après 2 bonifications, le PÉ est accepté comme tel et l'AC en tiendra compte dans son rapport de reconnaissance.

L'AC doit fermer tout dossier de demande de reconnaissance qui, douze (12) mois après son ouverture, ne contient pas les documents et les renseignements nécessaires pour rendre une décision définitive, et il doit en aviser par écrit, la requérante.

Si après la fermeture de son dossier, cette dernière présente une nouvelle demande de



reconnaissance, l'AC ouvre un nouveau dossier.

### **B Demande incomplète : assurances ou six (6) heures de perfectionnement**

Lorsque seule la police d'assurance exigée par l'article 51.9° du RSGEE, est manquante ou, le cas échéant, la preuve selon laquelle la requérante a suivi six (6) heures de perfectionnement dans l'année avant sa reconnaissance (si son 45hrs a été fait depuis plus d'un an, mais moins de 3 ans), le processus continu. La requérante sera avisée qu'elle devra avoir fait son perfectionnement et être assurée avant d'être reconnue.

Une fois le processus de reconnaissance terminé, l'AC pourra finaliser son rapport et le transmettre au CA.

Le CA transmet par écrit à la requérante une décision conditionnelle de reconnaissance, lui donnant 30 jours pour suivre son perfectionnement et assurer son service de garde avant de recevoir son avis de reconnaissance décisif.

### **C Demande complète**

Dès qu'une demande de reconnaissance est complète, l'AC doit l'analyser et entrer en contact avec la requérante pour fixer une date pour procéder aux entrevues requises et à la visite intégrale de la résidence, et ce, que des places subventionnées ou non soient attribuées à la requérante. L'AC a au plus tard, quatre-vingt-dix (90) jours suivant la réception du dernier document exigé par l'article 60 du RSGEE, pour compléter le processus de reconnaissance : entrevues, visite de la résidence, rapport, présentation du dossier au CA pour une décision conditionnelle ou décisive.

#### **C.1 Entrevues**

Les entrevues sont effectuées par l'AC en collaboration avec l'ASPT. Elles se dérouleront au domicile de la requérante ou aux bureaux du BC, au choix de la requérante.

Les entrevues touchent les mêmes dimensions pour chaque personne faisant une demande de reconnaissance.

Une date est convenue avec la requérante concernant le moment propice pour les entrevues et la visite des lieux :

- entrevue avec la personne qui demande une reconnaissance à titre de RSG
- entrevue avec chaque personne âgée de plus de 14 ans qui habite dans la résidence privée où la requérante entend offrir un SGMF
- visite de la résidence et de l'environnement extérieur où la requérante entend offrir un SGMF

#### **C.2 Évaluation de la résidence et de l'environnement extérieur**

Une grille d'évaluation du milieu physique, qui a été conçue à partir des articles du règlement, permet de déterminer si le bien-être, la santé et la sécurité de l'enfant seront respectés.

#### **C.3 Rapports**

Un rapport est rédigé pour chacune des entrevues ainsi que pour la visite de la résidence.

#### **C.4 Décision du CA**

Le dossier de chaque requérante est présenté au CA pour que celui-ci rende une décision conditionnelle (assurance et/ou perfectionnement manquant) ou décisive.

Le CA adopte une résolution et fait connaître sa décision par écrit en vue d'accepter ou de refuser la reconnaissance de la personne qui en fait la demande.

### **3.4.2 Reconnaissance acceptation ou refus**

#### **3.4.2.1 Reconnaissance acceptée**

Si le CA accepte de reconnaître la requérante, il lui transmet un avis écrit de reconnaissance accompagné des renseignements suivants :

- la date de prise d'effet de la reconnaissance et la date de son expiration;
- le nombre d'enfants de moins de 18 mois et le nombre maximum d'enfants que la responsable peut recevoir;
- l'adresse de la résidence où seront fournis les services de garde.

Le BC joint à l'avis d'acceptation, une copie des documents suivants :

- les coordonnées et heures d'ouverture du BC
- la régie interne du BC
- l'agrément du BC.

L'AC complète la fiche de la nouvelle RSG dans le registre du MFA, dans l'Acceo et dans Amigest.

#### **3.4.2 Reconnaissance refusée**

##### ***A. Pour tous autres motifs que l'aménagement physique***

Si le CA refuse de reconnaître la requérante, le BC transmet la décision du conseil par écrit dans laquelle sont exposés les motifs qui, fondés sur les exigences législatives ou réglementaires, justifient cette décision.

Une requérante refusée par le CA, pour des raisons autres que l'aménagement physique intérieur ou extérieur, peut refaire une nouvelle demande d'accréditation. Elle devra refaire le processus de demande de reconnaissance à partir du début :

- Faire parvenir une nouvelle demande complète au BC avec tous les documents et renseignements exigés par le RSGEE
- passer une nouvelle entrevue avec l'AC et l'ASPT accompagnées de la DA
- accepter une nouvelle visite de sa résidence et de l'environnement extérieur
- accepter que son conjoint et ses enfants de plus de 14 ans qui habitent avec elle passent une nouvelle entrevue
- refaire sa formation de 45 heures si celle-ci date de plus de 3 ans

##### ***B. Pour le motif de l'aménagement physique***

La requérante qui est refusée à cause de son aménagement physique intérieur ou extérieur pourra refaire une demande, une fois les correctifs apportés. Si le délai ne dépasse pas six (6) mois, elle n'aura pas à refaire tout le processus de demande d'accréditation.

Une visite du milieu sera faite par l'AC accompagnée ou non de la DA. Un rapport de cette visite sera envoyé au CA pour que celui-ci rende une décision finale.

Le CA adopte une résolution et fait connaître sa décision par écrit en vue d'accepter ou de refuser la reconnaissance de la personne qui a fait les modifications demandées par le CA, concernant son milieu physique extérieur ou intérieur.

### **3.4.3 Soutien aux responsables nouvellement reconnues**

Avant l'ouverture officielle d'un service de garde, l'AC convie la nouvelle RSG à une rencontre de bienvenue. L'AC peut être accompagnée ou non de la DA. Cette rencontre a pour but de l'informer au sujet des divers documents nécessaires au bon fonctionnement d'un service de garde.

Il comprend un éventail d'outils techniques, de procédés de gestion, d'administration, de pédagogie, etc. afin de faciliter la tâche des RSG accréditées.

L'ASPT prend rendez-vous avec la RSG pour présenter l'offre de services de l'agente et lui remettre du matériel pédagogique.

### **3.4.4 Conservation des dossiers**

Le BC conservera les dossiers de demandes de reconnaissance pendant les six (6) années qui suivront la date de cessation de reconnaissance d'une personne à titre de RSG.

Il doit de plus conserver en tout temps la liste des personnes qui se sont vu refuser la reconnaissance ainsi que les motifs de ces refus.

Les documents reliés à toute demande de reconnaissance doivent être conservés pendant les douze (12) mois qui suivent la décision du refus de reconnaissance ou d'un dossier incomplet.

## **3.5 RENOUVELLEMENT DE LA RECONNAISSANCE**

Au plus tard cent cinquante (150) jours avant la date d'expiration d'une reconnaissance, l'AC en avise la RSG par courriel.

La RSG qui désire renouveler sa reconnaissance doit en faire la demande par écrit au plus tard cent vingt (120) jours avant son expiration. La demande doit être accompagnée des renseignements et documents déterminés à l'article 60 (délivrance reconnaissance) lorsque ceux produits antérieurement ne sont plus exacts, incomplets ou périmés.

L'AC accompagnée de l'ASPT doit, avant de renouveler la reconnaissance, passer une entrevue avec la RSG. L'AC doit passer une entrevue avec chaque personne âgée de plus de 14 ans qui réside dans la résidence où elle fournit les services de garde. Elle doit également effectuer une visite de la résidence durant la prestation des services de garde et vérifier pour les mêmes fins, les éléments prévus à l'article 53 de la manière qui est prévue. Il doit de plus s'assurer du respect de la Loi et des règlements, notamment du respect des conditions de la reconnaissance.

Elle peut exiger la production de tout renseignement et document relatif aux exigences de la Loi et des règlements lorsque ceux au dossier ne sont plus exacts, incomplets ou périmés.

L'ASPT recommande que le PÉ soit mis à jour pour s'assurer qu'il répond toujours aux besoins des enfants du milieu familial visé. Il doit respecter l'article 5 de la Loi et les articles 6.9 à 6.12 du règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Cette visite et ces entrevues doivent faire l'objet d'un rapport.

Une demande de renouvellement doit au plus tard trente (30) jours avant l'expiration de la reconnaissance, être acceptée ou refusée par le CA et la RSG doit en être avisée par écrit.

La reconnaissance est renouvelée si la RSG remplit les conditions et respecte les modalités de la Loi et du présent règlement pour être reconnue. Il l'avise de la manière prévue à l'article 62 (avis d'acceptation).

Si la demande n'est pas reçue au BC, par écrit, après la date d'échéance (120 jours), l'AC téléphone à la RSG pour s'assurer qu'elle veut mettre fin à sa reconnaissance. En cas d'oubli ou de retard dans l'envoi des documents, l'AC accorde 48 heures supplémentaires à la RSG pour faire parvenir la demande au BC.

Si la RSG ne souhaite pas renouveler sa reconnaissance, elle doit envoyer un avis de changement demandant une révocation. Le dossier sera envoyé au CA qui fera parvenir un avis de révocation de reconnaissance, effectif à la date d'expiration de la reconnaissance.

### **3.5.1 Renouvellement de la reconnaissance : RSG suspendue**

Si la RSG revient au moins 150 jours avant le renouvellement, elle conserve la même date de reconnaissance et le processus se fait suivant la procédure énumérée au paragraphe 3.5.

#### **A. Suspension de plus de 60 jours**

150 jours avant sa date de reconnaissance, l'AC avise la RSG. Le reste du processus est interrompu. 60 jours avant son retour au travail, la RSG doit faire une demande de renouvellement et doit faire parvenir à l'AC tous les documents qui sont incomplets, inexacts ou périmés.

La RSG devra avoir suivi un perfectionnement de six (6) heures pour chaque année de suspension, selon la date de référence inscrite à son dossier.

Dans les 30 jours de la date prévue pour la reprise des activités, l'AC doit avoir une entrevue avec la RSG, avec chaque personne âgée de plus de 14 ans qui réside dans la résidence où elle fournit les services de garde. Elle doit également effectuer une visite de la résidence et vérifier les éléments prévus à l'article 53 de la manière qui est prévue.

Cette visite et ces entrevues doivent faire l'objet d'un rapport. Une nouvelle date de renouvellement de reconnaissance lui sera octroyée si la date initiale est dépassée.

#### **B. Suspension de moins de 60 jours**

150 jours avant sa date de reconnaissance, l'AC avise la RSG. Le reste du processus est interrompu. Entre quinze (15) et trente (30) jours avant son retour au travail la RSG doit faire une demande de renouvellement à l'AC et doit faire parvenir tous les documents qui sont incomplets, inexacts ou périmés.

La RSG devra avoir suivi son perfectionnement de six (6) heures, à moins que sa date de référence ne soit pas encore échue.

Dans les 15 à 30 jours de la date prévue pour la reprise des activités, l'AC doit avoir une entrevue avec la RSG, avec chaque personne âgée de plus de 14 ans qui réside dans la résidence où elle fournit les services de garde. Il doit également effectuer une visite de la résidence et vérifier les éléments prévus à l'article 53 de la manière qui est prévue.

Cette visite et ces entrevues doivent faire l'objet d'un rapport. Une nouvelle date de renouvellement de reconnaissance lui sera octroyée si la date initiale est dépassée.

### **3.5.2 Non-renouvellement, suspension ou révocation**

Le BC peut refuser de renouveler la reconnaissance d'une RSG, la suspendre ou la révoquer dans les circonstances suivantes :

1. celle-ci a commis, autorisé l'accomplissement, consenti ou participé à l'accomplissement d'une infraction à l'une des dispositions des articles 53 (visite intégrale), 54 (condition assistante), 58 (12H assistante développement enfant), 86 (visite improvisée) ou 95 (ratio) de la Loi ;
2. celle-ci refuse ou néglige de se conformer à un avis de non-conformité donné par la ministre en vertu de l'article 65 (avis de non-conformité) de la Loi ;
3. celle-ci a commis, autorisé l'accomplissement, consenti ou participé à l'accomplissement d'une infraction à l'une des dispositions des articles 6 (absence d'empêchement), 54.1 (non-conformité assistante), 64 (avis de changement), 65 (augmentation de ratio), 67 (attestation services de garde fournis), 78 (fin de reconnaissance), 81 à 84 (remplaçante occasionnelle), 87 à 108 (résidence, équipement, mobilier), 110 à 116 (alimentation, sortie, tv, médicaments), 118 à 123 (médicaments, produits toxiques, fiches d'assiduité et d'inscription) ;
4. celle-ci a cessé de remplir les conditions ou de respecter les modalités de la Loi ou du présent règlement pour être reconnue ;
5. la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qu'elle reçoit est menacé ;
6. celle-ci a fait une fausse déclaration ou a dénaturé un fait important lors de sa demande de reconnaissance ou dans un document ou renseignement requis en vertu de la Loi ou de ses règlements ;
7. celle-ci n'a pas remédié à une contravention à la Loi ou au présent règlement constaté lors d'une visite effectuée en application de l'article 86 (visite à l'improvisée).

Avant de refuser de renouveler, de suspendre ou de révoquer la reconnaissance d'une RSG, le BC doit l'aviser par écrit des motifs qu'il invoque et lui donner, dans un délai de quinze (15) jours de la réception de cet avis, l'occasion de présenter ses observations.

Nonobstant le premier alinéa, le BC doit suspendre la reconnaissance de la RSG immédiatement lorsque celle-ci ou une personne qui réside avec elle fait l'objet d'un signalement retenu pour évaluation par le directeur de la protection de la jeunesse. Dans ce cas, le BC doit l'aviser par écrit et sans délai de sa suspension, ainsi que les parents des enfants

qu'elle reçoit et lui donner l'occasion de présenter ses observations dès que possible, mais, dans tous les cas, dans un délai qui ne peut excéder 10 jours.

La personne dont la reconnaissance est suspendue en vertu du deuxième alinéa ne peut, sous peine de révocation, fournir des services de garde pendant la durée de sa suspension.

Une copie certifiée conforme de la décision motivée du BC est transmise à la RSG. Cette décision indique, le cas échéant, le droit de contester la décision devant le TAQ et le délai de contestation prévu à l'article 104 de la Loi. (60 jours de la notice)

## **3.6 CHANGEMENTS AFFECTANT LA RECONNAISSANCE**

### **3.6.1 Modalités de reconnaissance**

Lorsque le changement peut affecter les conditions et les modalités de sa reconnaissance, la RSG doit en informer l'AC par écrit dans les 10 jours et fait parvenir les renseignements et documents exigibles en vertu des articles 51 et 60 lorsque ceux qui ont été produits antérieurement ne sont plus exacts, sont incomplets ou sont périmés. Une visite et/ou une entrevue peuvent avoir lieu.

### **3.6.2 Ratio**

Lorsque le changement porte sur l'augmentation ou la diminution du nombre d'enfants qu'elle entend recevoir, la RSG doit en informer l'AC par écrit. L'AC fait parvenir une lettre à la RSG pour confirmer la diminution ou l'augmentation de ratio. Une visite du milieu peut avoir lieu pour déterminer si l'espace est suffisant pour recevoir un plus grand nombre d'enfants.

### **3.6.3 Remplaçante occasionnelle**

Lorsque le changement porte sur la remplaçante occasionnelle, la RSG doit en informer l'AC avant le début du remplacement et doit, préalablement au premier remplacement, transmettre au bureau coordonnateur une preuve que cette personne remplit les exigences de l'article 5 (abs emp).

### **3.6.4 Personne qui assiste la RSG**

Lorsque le changement porte sur la personne adulte qui assiste la RSG, la RSG doit en informer l'AC avant son entrée en fonction, afin de permettre les vérifications d'absence d'empêchement ou en fournir la preuve. De plus, elle doit fournir à l'AC le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'assistante ainsi que sa date d'entrée en fonction. Seule une assistante ayant son dossier complété peut commencer son travail auprès d'une RSG.

### **3.6.5 Interruption des activités (suspension) demandée par la RSG**

La RSG qui veut interrompre ses activités en raison d'une maladie, d'une grossesse, de la naissance de son enfant ou de l'adoption d'un enfant peut demander au BC qui l'a reconnue de suspendre sa reconnaissance.

Sauf dans le cas d'un retrait préventif de la RSG enceinte, cette demande est faite au moins 30 jours avant la date prévue pour l'interruption des services et les parents des enfants qu'elle reçoit doivent en être avisés dans le même délai.

En cas d'urgence, la RSG doit en faire la demande au BC et en aviser les parents, sans délai.

Le BC suspend la reconnaissance à compter de la date indiquée à la demande et pour la période qui est déterminée ou, en cas de maladie, pour la période déterminée à l'attestation médicale.

Dans le cas d'un retrait préventif de la RSG enceinte, le BC suspend la reconnaissance à compter de la date de réception du certificat prévu à l'article 40 de la Loi de la CSST, confirmant la condition de la RSG et l'en avise par écrit. La RSG doit sans délai en aviser les parents des enfants qu'elle reçoit. La suspension ne peut dépasser 24 mois, sauf en cas de retrait préventif.

### **3.6.6 Fermeture définitive du service de garde**

La RSG qui désire mettre fin à sa reconnaissance doit en aviser par écrit le BC et les parents des enfants qu'elle reçoit, au moins 30 jours au préalable. Le BC révoque la reconnaissance à compter du jour qu'elle indique.

### **3.6.7 Changement d'adresse à l'intérieur du territoire**

Lorsqu'il s'agit d'un changement d'adresse, la RSG doit en aviser par écrit le BC et les parents des enfants au moins trente (30) jours à l'avance.

L'AC visitera la nouvelle demeure, avant l'ouverture du service de garde, pour vérifier la conformité des lieux et des équipements servant à la prestation du service de garde, ainsi que tous les autres éléments prévus à la Loi et au règlement.

La RSG devra :

- apporter les changements qui s'imposent à son plan d'évacuation
- faire parvenir au BC, une nouvelle police d'assurance responsabilité civile pour cette adresse
- faire un exercice d'évacuation dans les 2 semaines suivant l'ouverture du service.

### **3.6.8 RSG qui transfère ses activités sur un autre territoire**

La RSG qui prévoit cesser ses activités dans le territoire du BC qui l'a reconnue pour établir son service sur le territoire d'un autre BC, doit en aviser par écrit le BC au moins trente (30) jours à l'avance. Le BC transmettra le dossier original de la RSG qu'il a constitué en vertu de l'article 48. 5° au BC qui agit sur le territoire où elle entend s'établir.

La RSG doit reprendre son service au plus tard soixante (60) jours après la date de cessation de ses activités dans le territoire du BC qu'elle quitte.

Le BC doit, dans les 10 jours suivant la réception de l'avis de cessation des activités de la RSG, transmettre au nouveau BC, l'original du dossier de la RSG et doit en conserver une copie.

### **3.6.9 RSG qui arrive d'un autre territoire**

La RSG doit reprendre son service au plus tard soixante (60) jours après la date de cessation de ses activités.

Au plus tard dans les 15 jours précédant la date de reprise des activités de la RSG, le BC doit avoir une entrevue avec la RSG et effectuer la visite de la résidence ainsi que l'environnement extérieur où elle entend fournir des services de garde. L'AC est accompagnée de l'ASPT.

Le BC peut alors exiger la production de tout renseignement et document relatif aux exigences de la Loi et de ses règlements lorsque ceux étant au dossier ne sont plus exacts, incomplets ou périmés. Cette visite et cette entrevue doivent faire l'objet d'un rapport.

Si la RSG ne reprend pas son service dans les 60 jours prévus, le BC devra la suspendre en vertu de l'article 75.4 du RSGEE, car elle ne répond plus aux conditions de reconnaissance. Le CA prendra la décision finale quant au délai et pourrait lui signifier son intention de révocation. À partir de la date de réception du dossier, si le BC n'a aucune nouvelle de la RSG après 21 jours, le BC doit retourner le dossier au BC d'origine qui doit émettre un avis d'intention de révocation.

### **3.6.10 Enfant qui quitte définitivement un service de garde**

Lorsque la RSG cesse définitivement de recevoir un enfant, elle doit faire parvenir sans délai au BC, une *attestation des services de garde fournis*, pour cet enfant.

## **4. Appliquer les mesures de surveillance déterminées par règlement auxquelles sont assujetties les RSG qu'il a reconnues**

### **4.1 OBJECTIFS DES VISITES À L'IMPROVISTE**

Le CA confie à l'AC ou à la DA, la responsabilité d'effectuer les tâches reliées aux visites de surveillance des RSG.

La surveillance en milieu familial doit être vue et vécue comme un moyen de voir sans cesse à l'amélioration des services offerts aux enfants. Loin d'être un mandat se limitant à la fonction policière, il doit être vu de façon à soutenir la RSG, travailleuse autonome. Le BC tend à responsabiliser les RSG quant au respect des règlements en agissant d'abord et avant tout, sur une base de collaboration. Le BC doit agir avec diligence et se donner de bons outils techniques. Il désire établir des relations fondées sur le respect, la confiance, l'autonomie et la transparence afin d'intervenir d'une façon démocratique.

Tel que prévu à l'article 86 du *règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, les visites de surveillance sont essentielles au maintien de la qualité des services de garde éducatifs.

### **4.2 VISITE (3) DE SURVEILLANCE À L'IMPROVISTE DU 1<sup>ER</sup> JUIN AU 31 MAI**

Dans le cadre de ce programme, l'AC ou la DA effectuera trois (3) visites à l'improviste de chaque service de garde éducatif durant l'année de référence. Lors des visites à l'improviste, elle s'assure de la conformité de la Loi et des règlements, notamment du respect des conditions de la reconnaissance.

À chaque visite, l'AC vérifie les lieux intérieurs et extérieurs ainsi que les équipements servants à la prestation des services de garde.

Un rapport écrit de chacune de ces visites est déposé au dossier de la RSG. Une copie du rapport écrit est aussi remise à cette dernière.



Lors des visites à l'improviste, toutes les recommandations, les modifications, les observations les discussions et les contraventions sont notées sur le rapport de visite qui sera remis à la RSG.

### **4.3 CONTRAVENTIONS ET SUIVIS**

Si, à l'occasion d'une visite de surveillance, une infraction à un article du règlement ou de la Loi est constatée, ou la DA note l'infraction, la correction à apporter et précise le délai de conformité, dans un rapport de contravention écrit, remis à la RSG.

La RSG est informée de la modalité du suivi. Soit une visite effectuée en temps opportun, avec ou sans préavis pour vérifier si l'infraction relevée a été corrigée, soit un courriel ou une photo confirmant que la modification a été apportée.

À la suite d'une visite de suivi, un rapport est transmis à la RSG et déposé à son dossier. Si la situation n'est pas corrigée, une 2<sup>e</sup> visite de suivi sera effectuée et un nouveau rapport sera transmis à la RSG et déposé à son dossier. Si aucune modification n'a été apportée à la 2<sup>e</sup> visite de suivi, le dossier sera transmis au CA.

Après trois (3) récidives pour une même infraction, dans la même année, la DA achemine le dossier au CA qui décidera des mesures à prendre en fonction des circonstances.

Le CA peut avoir recours à des mesures coercitives ou décider de procéder à la suspension ou à la révocation de la reconnaissance de la RSG. Dans ce cas, il doit suivre la procédure prévue aux articles 75 et 76 du *règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

Malgré ce qui précède, la DA peut, en tout temps, décider de saisir le CA de toute situation prévalant dans un service de garde afin que celui-ci décide des mesures à prendre.

## **5 Répartir les places donnant droit à des services de garde subventionnés suivant les besoins de garde des parents**

Le BC détermine, en terme de priorité, les besoins de la population de son territoire en matière de SGEMF et entreprend les procédures de reconnaissance des requérantes qui répondent à ces besoins. Les priorités peuvent faire référence à des milieux géographiques, à des horaires à temps partiel, variables ou atypiques, à des heures d'ouverture spécifiques, à des besoins particuliers d'enfant (handicap, maladie, allergie) et la garde de poupons.

Les objectifs du BC :

- Connaître les besoins des futurs parents utilisateurs;
- Établir objectivement un ordre de priorité.

Les moyens qu'il entend prendre pour atteindre ses objectifs :

- Compiler les demandes de parents qui lui sont acheminées;
- Compiler les caractéristiques propres à chaque milieu familial;
- Solliciter des partenaires du milieu (ex : CSSS).

Le BC reconnaît des RSG afin de maximiser la capacité d'accueil prévue à son agrément tout en assurant une couverture optimale des besoins de garde de la clientèle.

Lorsqu'une RSG désire fermer son service ou être suspendue pour une période déterminée qui ne peut dépasser 24 mois, elle en informe le BC par écrit trente (30) jours avant la fermeture de son service. La RSG, avec le consentement des parents, peut faire parvenir à la DA, la liste des parents à la recherche de places, qui sera envoyée par courriel, à toutes les RSG accréditées du territoire. Les RSG sont libres de considérer ou non cette liste.

Lorsqu'une RSG souhaite une ou des places supplémentaires, elle en fait la demande à l'AC par écrit. Si des places sont disponibles et que la RSG rencontre les critères du règlement, l'AC, par une résolution du CA, est autorisé à lui accorder de nouvelles places si la capacité d'accueil prévue à l'agrément le permet.

## **6. Déterminer, selon les cas et conditions déterminées par règlement l'admissibilité d'un parent à la contribution fixée par le gouvernement**

### **6.1 CRITÈRES D'ADMISSION**

Est admissible au paiement de la contribution réduite, le parent qui réside au Québec et qui satisfait à l'une de conditions suivantes :

- il est citoyen canadien;
- il est résident permanent au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés;
- il séjourne au Québec principalement afin d'y travailler et il est titulaire d'un permis de travail délivré conformément à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés ou est exempté de l'obligation d'un tel permis en vertu de cette loi;
- il est étudiant étranger, titulaire d'un certificat d'acceptation délivré en vertu de la Loi sur l'immigration au Québec et récipiendaire d'une bourse d'études du gouvernement du Québec en application de la politique relative aux étudiants étrangers dans les collèges et universités du Québec;
- il est reconnu, par le tribunal canadien compétent, comme réfugié ou personne à protéger au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et qui est titulaire d'un certificat de sélection délivré en vertu de l'article 3.1 de la Loi sur l'immigration au Québec;
- le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration lui a accordé la protection en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et il est titulaire du certificat de sélection visé au paragraphe 5;
- il est titulaire d'un permis de séjour temporaire délivré en vertu de l'article 24 de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés en vue de l'octroi éventuel de la résidence permanente et du certificat de sélection visé au paragraphe 5;
- il est autorisé à soumettre au Canada une demande de résidence permanente en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés ou du Règlement sur

l'immigration et la protection des réfugiés et il est titulaire du certificat de sélection visé au paragraphe 5.

Le parent d'un enfant âgé d'au moins cinq ans au 30 septembre de l'année de référence doit de plus établir que l'enfant ne peut être reçu dans un service de garde en milieu scolaire au sens de la Loi sur l'instruction publique ou de la Loi sur l'enseignement privé en raison de l'absence d'un tel service ou de place disponible.

## **6.2 EXEMPTION DE PAIEMENT**

Est admissible à l'exemption du paiement de la contribution réduite pour la garde de son enfant âgé de moins de cinq ans au 30 septembre de l'année de référence, le parent qui reçoit une prestation en application du Programme d'assistance-emploi prévue par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.

Un intervenant d'un établissement visé par la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou par la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris, selon le cas, peut recommander qu'un parent soit exempté du paiement de la contribution réduite pour une plus longue période si l'une des conditions suivantes est présente :

- l'enfant est affecté par un problème psychosocial justifiant qu'il bénéficie de services de garde pour une plus longue durée;
- sans cette mesure, il y a lieu de croire que l'enfant serait retiré du milieu familial. La recommandation est faite par écrit. Elle mentionne que l'enfant remplit l'une des conditions prescrites et indique le nombre de journées ou de demi-journées de garde nécessaires. Ce nombre ne peut excéder 20 journées de garde par quatre semaines et 261 journées de garde réparties dans l'année de référence.

## **6.3 DEMANDE (renseignements et documents à fournir)**

Le parent qui désire bénéficier de la contribution réduite ou être exempté de son paiement en fait la demande à l'aide du formulaire mis à sa disposition par le ministre à cet effet. Il fournit les documents suivants :

- son certificat ou son acte de naissance ou tout autre document établissant sa citoyenneté canadienne;
- le certificat ou l'acte de naissance de l'enfant, sauf s'il est âgé d'au moins cinq ans au 30 septembre de l'année de référence et qu'il est admis à l'éducation préscolaire ou à l'enseignement primaire;
- une copie de l'entente signée avec la RSG;
- un formulaire de demande de place à contribution réduite;
- si l'enfant a bénéficié d'un service fourni par un autre prestataire de services de garde, l'attestation des services de garde fournis.
- La lettre d'inscription à la Place 0-5

Lorsque les 2 parents désirent bénéficier de la contribution réduite, chacun doit fournir les renseignements et documents ci-haut mentionnés en indiquant sur l'entente de service, le pourcentage du partage de la subvention, attribué à chacun, pour l'émission du relevé 30.

Outre ces documents, le parent qui désire être exempté de la contribution réduite fournit aussi la preuve qu'il est prestataire du Programme d'assistance emploi prévu par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale et son autorisation écrite permettant au ministre de vérifier cette information auprès du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. De plus, le cas échéant, il fournit une copie de la recommandation visée à l'article 13. Cette preuve devra être remise au BC aux 6 mois de chaque année à partir de la date d'entrée de l'enfant au service de garde.

#### **6.4 RESSORTISSANT ÉTRANGER (documents à fournir)**

Le ressortissant étranger fournit de plus, selon son statut, les documents suivants :

- une copie de la fiche relative au droit d'établissement de la carte de résident permanent ou de la confirmation de résidence permanente délivrée par les autorités canadiennes de l'immigration;
- une copie du permis de travail délivré par les autorités canadiennes de l'immigration indiquant le lieu de travail et le nom de l'employeur ou, si le ressortissant étranger est exempté de l'obligation d'être titulaire d'un tel permis, une copie du document attestant son droit de se trouver au Canada.
- une copie de la lettre du ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport attestant qu'il est récipiendaire d'une bourse d'études visée au paragraphe 4 de l'article 3 et une copie du certificat d'acceptation délivré en vertu de l'article 3.2 de la Loi sur l'immigration au Québec;
- une copie de la lettre de l'autorité canadienne compétente établissant qu'il est un réfugié ou une personne à protéger au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés ainsi qu'une copie du certificat de sélection délivré en vertu de l'article 3.1 de la Loi sur l'immigration au Québec;
- une copie de la lettre du ministre confirmant que la personne a obtenu la protection de celui-ci en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés ainsi qu'une copie du certificat de sélection visé au paragraphe 4;
- une copie du permis de séjour temporaire délivré en vue de l'octroi éventuel de la résidence permanente et une copie du certificat de sélection visé au paragraphe 4;
- une copie de la lettre des autorités canadiennes de l'immigration établissant que la personne est autorisée à soumettre au Canada une demande de résidence permanente et une copie du certificat de sélection visé au paragraphe 4.

S'il ne peut fournir son certificat ou son acte de naissance ou celui de l'enfant, le ressortissant étranger en explique la cause dans une déclaration sous serment où il précise la Date de naissance de l'enfant, le cas échéant.

## **6.5 ADMINISTRATION**

Les documents qui composent la demande du parent sont remis à la RSG. Cette dernière les fait parvenir sans délai au BC. Les documents doivent être envoyés avant l'entrée de l'enfant au service de garde pour permettre au BC de s'assurer que l'enfant est admissible à une place à contribution réduite.

La demande est acceptée, si le parent remplit toutes les conditions prévues par la Loi et le règlement. Si la demande est rejetée, pour tout autre motif que le certificat de naissance, la décision motivée est rendue par écrit et est communiquée au parent. Il y est fait mention du droit du parent d'en demander la révision par le ministre, conformément à l'article 87 (révision d'une décision au MFA) de la Loi.

Si la demande est rejetée pour motif que le certificat de naissance de l'enfant ou du parent est manquant, le parent n'est pas admis à verser la contribution réduite ou exempté de son paiement. La RSG qui accepte l'enfant dans son milieu sans ce document ne pourra être subventionnée que pour les 10 jours antérieurs à la réception du document au BC.

Le parent, dont la demande est accueillie, est admis à verser la contribution réduite ou est exempté de son paiement, selon le cas, à compter de la date du début de la prestation des services de garde.

## **7. Administrer, suivant les instructions du ministre, l'octroi, le paiement, le maintien, la suspension, la diminution ou le retrait de subventions aux RSG qu'il a reconnues et assurer la gestion des ententes, des documents et renseignements nécessaires**

### **7.1 RÉTRIBUTION**

Les RSG transmettent leurs rapports de présences basés sur les fiches d'assiduité qui ont été complétées quotidiennement. Pour ce faire, elles peuvent nous les faire parvenir par la poste par télécopieur, par courrier électronique ou dans la boîte de courrier interne prévue à cet effet.

Le BC vérifie l'exactitude des rétributions versées aux RSG. Elle doit obtenir, toutes les deux semaines, le formulaire de réclamation de la subvention dûment rempli et signé par la RSG. Ce formulaire doit être transmis par la RSG au plus tard cinq jours suivant la fin de la période de prestation de services.

La BC doit également obtenir de la RSG, cinq jours suivant la fin de la période de quatre (4) semaines, des copies des fiches d'assiduité signées par les parents.

### **7.2 VÉRIFICATION DES DOCUMENTS TRANSMIS PAR LA RSG**

Le BC doit s'assurer de la conformité du formulaire de réclamation de la subvention et des fiches d'assiduité en comparant les informations qui y sont indiquées avec celles du dossier parental.

### **7.3 DOCUMENTS MANQUANTS AU DOSSIER PARENTAL**

Pour assurer le paiement des subventions à la RSG, le BC doit avoir en main les documents exigibles pour l'admissibilité à une PCR et aux allocations supplémentaires le cas échéant. Si ces documents sont manquants, le BC demande à la RSG de les lui fournir immédiatement.

Si les documents manquants sont exigibles pour l'admissibilité à une PCR, aucune allocation n'est octroyée pour l'enfant concerné tant et aussi longtemps que la RSG n'a pas fourni les documents exigés.

Si les documents manquants sont exigibles pour l'admissibilité à une allocation supplémentaire, seule cette allocation n'est pas octroyée pour l'enfant concerné tant et aussi longtemps que la RSG n'a pas fourni les documents exigés.

### **7.4 FICHES D'ASSIDUITÉ OU FORMULAIRE DE RÉCLAMATION DE LA SUBVENTION QUI MANQUENT OU QUI NÉCESSITENT DES CORRECTIONS**

Si des fiches d'assiduité ou le formulaire de réclamation de la subvention sont manquants ou nécessitent des corrections, le BC demande à la RSG, par téléphone ou par courriel, de les lui fournir au plus tard le septième jour suivant la date à laquelle ils devaient être remis selon le calendrier de versement des subventions adopté par le BC.

À l'expiration de ce délai, si la RSG n'a pas fourni les documents manquants ou corrigés, l'AC lui transmet un avis de contravention. Dans cet avis, l'AC informe la RSG que les documents doivent être fournis dans les dix jours suivant la date d'échéance mentionnée dans sa demande précédente.

Cet avis peut être transmis par la poste, par courriel, par télécopieur ou remis en mains propres.

À partir de la date d'échéance mentionnée dans l'avis de contravention, si la RSG n'a pas transmis le formulaire de réclamation manquant ou corrigé, le versement de la subvention est suspendu tant et aussi longtemps qu'elle ne l'a pas fourni. Si la RSG n'a pas transmis les fiches d'assiduité manquantes ou corrigées, toutes les allocations pour les enfants concernés ne sont pas versées tant et aussi longtemps qu'elle n'a pas fourni les documents exigés.

### **7.5 CALCUL DU MONTANT DE LA SUBVENTION À VERSER**

La subvention des RSG comprend l'allocation de base et les allocations supplémentaires pour les clientèles particulières. Le BC doit se référer aux *règles budgétaires* afin de connaître les barèmes des différentes allocations.

Le montant de la subvention à verser à la RSG est établi à partir du formulaire de réclamation de la subvention. Au moment du calcul, si ce formulaire est manquant, le BC utilise les documents contenus dans les dossiers parentaux pour établir le montant estimé de la subvention. Cependant, si le formulaire nécessite des corrections, la subvention estimée correspond au moindre du montant réclamé par la RSG et du montant établi à partir des documents contenus dans les dossiers parentaux.

Le montant de la subvention peut être ajusté afin de tenir compte du prélèvement de cotisations à une association reconnue de RSG et de l'application de mesures telles une suspension, une diminution ou une récupération d'une subvention. La subvention ne peut être réduite pour des services additionnels fournis à la RSG.

## **7.6 VERSEMENT DE LA SUBVENTION**

Les rétributions sont ensuite déposées, au plus tard, le jeudi suivant la fin de la période de réclamation.

Le BC doit verser la subvention aux RSG toutes les deux semaines par dépôt direct dans le compte bancaire de la RSG. À chaque versement, un bordereau de paiement est transmis par courrier "Dokmail" ou par courrier interne. Ce bordereau comporte notamment une explication des écarts entre la subvention réclamée et celle effectivement versée.

Les montants suspendus à la suite de la remise d'un avis de contravention ainsi que ceux découlant des ajustements effectués par le BC en raison de documents manquants sont versés à la RSG selon le calendrier de versement des subventions.

## **7.7 LE DOSSIER PARENTAL** (contenu)

Le BC doit conserver, dans son établissement principal, un dossier sur chacun des parents qui fait une demande d'admissibilité à la contribution réduite et, s'il y a lieu, à l'exemption de son paiement.

Ce dossier contient :

- le formulaire de demande dûment rempli;
- une copie de toute décision relative à la demande d'admissibilité du parent;
- les documents démontrant que le parent admis à payer la contribution réduite remplit les exigences prévues (voir chapitre sur l'admissibilité à la contribution réduite);  
est considérée comme un document valable, une photocopie certifiée conforme à l'original par le BC ou la RSG;
- une copie de toute correspondance échangée entre le BC et le parent relativement à la contribution réduite et, s'il y a lieu, entre la RSG et le BC;
- une copie de l'entente de services de garde et de toute entente particulière conclue entre le parent et le la RSG ainsi que toute modification à ces ententes.
- la lettre d'inscription à la Place 0-5

## **7.8 CONSERVATION DES DOCUMENTS** (fiches d'assiduité et dossiers parentaux)

Tous les documents sont conservés pendant les sept (7) années suivant la cessation de la prestation des services de garde aux fins de vérifications.

## **8. Maintenir un service centralisé d'informations sur les services de garde en milieu familial**

### **8.1 INFORMATIONS À LA POPULATION DU TERRITOIRE**

Le BC doit maintenir un réseau d'informations sur les différents services éducatifs offerts et/ou disponibles, ainsi que sur les lois et les règlements qui s'y rattachent.

L'appel téléphonique est habituellement le premier contact entre le BC et ses interlocuteurs, qu'ils soient parents, RSG, partenaires ou autres. Ce contact doit être de qualité.

Lors d'appels téléphoniques au BC, toute personne mandatée est disponible pour répondre aux questions. Elle donne un aperçu des services offerts et des avantages à utiliser de tels services.

Pour rendre le BC facilement accessible à ces personnes ainsi qu'à la population, il dispose :

- de lignes téléphoniques, de boîtes vocales personnalisées pour chacune des employées ainsi qu'un télécopieur
- d'une adresse électronique et un site Internet
- des bureaux ouverts entre 8:00 et 16:30 du lundi au vendredi

La diversité de ces modes de communication permet la transmission d'information plus efficacement. L'information est tenue à jour sur les services existants.

### **8.2 INFORMATIONS PLUS SPÉCIFIQUES AUX RSG**

Le BC garantit aux RSG un accès rapide et équitable à l'information par le biais d'un système formel de communication.

Les moyens de communication privilégiés entre le BC et les RSG sont :

- les mémos administratifs envoyés par courriel;
- boîte de remise et de réception de courrier ;
- le téléphone, boîtes vocales, télécopieur, courrier électronique
- la documentation remise en mains propres lors de visites, de rencontres individuelles ou en petits groupes
- des dépliants, brochures, documents du MFA ou de nos partenaires (CSSS, RCPE, etc.)
- le site Internet du CPE-BC qui comprend de la documentation sur :
  - ✓ les éléments administratifs inhérents à son service (fiches d'assiduité, rapport de présences, etc.)
  - ✓ le contenu des dossiers d'enfant et de la RSG
  - ✓ le bon fonctionnement de son service (formulaires, lettres, avis, etc.)
  - ✓ les lois et règlements auxquels elle est assujettie



- ✓ la régie interne du BC
- ✓ l'agrément du BC
- ✓ les coordonnées et l'organigramme du BC
- ✓ la santé, la sécurité
- ✓ la rédaction du programme éducatif

### **8.3 INFORMATIONS PLUS SPÉCIFIQUES AUX PARENTS UTILISATEURS**

Le BC garantit aux parents utilisateurs un accès rapide et équitable à l'information par une écoute attentive à leurs besoins :

- par téléphone, boîte vocale, courrier électronique, télécopieur
- par le biais du site Internet du BC
- par un processus de traitement de plaintes, basé sur la confidentialité, l'objectivité, l'intégrité et le respect des personnes concernées.
- Par l'envoi de documents lors de l'arrivée d'un nouveau parent dans un milieu de garde du territoire desservie par le BC :
  - ✓ Document de bienvenue
  - ✓ Extrait de la régie interne
  - ✓ Conseil d'Administration pourquoi être membre
  - ✓ Fiche d'assiduité avant de la signer
  - ✓ Outil de communication Dokmail et code
  - ✓ Spécimen relevé 30
  - ✓ Code pour site Internet
  - ✓ Retour de la demande PCR complétée par le BC

## **9. Favoriser la formation et le perfectionnement continus des RSG**

### **Offrir un soutien pédagogique et technique sur demande**

#### **9.1 FORMATION ET PERFECTIONNEMENT**

Afin de permettre aux RSG, s'il y a lieu, d'être conformes aux exigences du *règlement des services de garde éducatifs à l'enfance*, l'ASPT informe les RSG de leurs obligations en vertu du RSGEE, sur la formation et le perfectionnement.

L'ASPT a la responsabilité de favoriser les cours de formation et de perfectionnement. Elle contacte les intervenants, les formateurs avec lesquels le BC collabore afin de connaître leur plan de formation offert. Elle assure la diffusion de l'information aux RSG s'il y a lieu.

La RSG doit suivre une formation de perfectionnement de 6H annuellement, une fois sa formation de base (45H) terminée. Une formation de perfectionnement pour les RSG est offerte annuellement au BC. Les RSG peuvent y participer ou faire leurs propres démarches avec un formateur.

La RSG choisit le sujet de sa formation de perfectionnement en autant qu'au moins 3 heures de la formation portent sur le développement de l'enfant et le programme éducatif prévu par la Loi.

La période de perfectionnement est déterminée à partir de la date de reconnaissance de la RSG.

### **Formation des RSG suspendues**

La RSG aura un perfectionnement à faire si elle a travaillé avant ou après sa période de suspension dans l'année de référence correspondant à sa formation. La RSG devra avoir suivi son perfectionnement, si nécessaire, avant la réouverture de son service de garde. Chaque cas fera l'objet d'une étude.

## **9.2 SUIVI DE FORMATION ET DE PERFECTIONNEMENT**

L'ASPT, suite à la reconnaissance, peut faire à la demande de la RSG un 1<sup>er</sup> suivi de formation. Elle transmet l'information concernant les exigences du RSGEE en ce qui a trait au perfectionnement annuel (6h) et du cours de secourisme. Un bilan écrit est remis à la responsable lors de sa reconnaissance.

Suite à ce suivi, chaque RSG reçoit un bilan écrit, personnalisé de sa formation, au mois de juin de chaque année. L'information contenue dans ce bilan précise les formations suivies ainsi que le perfectionnement et la formation de 1ers soins à suivre avec les délais prescrits pour que la RSG soit conforme aux exigences du *règlement des services de garde éducatifs à l'enfance*.

La responsable fait parvenir au BC une attestation de chaque formation qu'elle a suivie au plus tard à la date limite de sa période de perfectionnement. En ce qui concerne le perfectionnement, le certificat doit attester que la formation a été complétée dans l'année de référence ainsi que la durée (en heures) de la formation.

Dans le cas où une RSG n'aurait pas suivi la formation ou le perfectionnement nécessaire dans le délai requis par le *règlement des services de garde éducatifs à l'enfance*, une contravention lui est envoyée, précisant qu'elle a dix (10) jours pour apporter la preuve qu'elle a complété la formation. Il y est précisé, qu'après ce délai, le dossier est envoyé au conseil d'administration qui décidera des mesures à prendre en fonction des circonstances.

Une lettre sera déposée au dossier de la RSG et en cas de récidive, des sanctions seront prises.

## **9.3 SOUTIEN PÉDAGOGIQUE ET TECHNIQUE**

Le BC reconnaît le droit individuel des RSG à l'autonomie de son service de garde éducatif. Par le soutien pédagogique et technique, le BC vise à assurer des services de qualité dans un environnement agréable et sécuritaire, où les enfants auront la possibilité de s'épanouir et de se développer globalement et harmonieusement en accord avec le programme éducatif de la RSG.

Le soutien pédagogique est assuré par l'ASPT.

L'objectif principal du soutien pédagogique est de promouvoir et de soutenir la qualité des services en s'assurant :

- d'offrir un soutien pédagogique, à la demande de la RSG, pour l'application de leur programme éducatif
- de transmettre les informations relatives à la Loi et aux règlements en ce qui concerne la formation et le programme éducatif
- d'informer les RSG sur les différentes questions reliées à la santé des enfants et servir d'intermédiaire entre le CLSC et la RSG.

L'ASPT assure le soutien pédagogique et technique, en utilisant les moyens suivants :

- Échanger lors des visites à domicile, par téléphone ou par courriel, sur les différentes réalités que les RSG vivent avec les enfants afin de les guider dans leurs interventions et dans la recherche de solutions
- Identifier les besoins en activités de perfectionnement, organiser et planifier de telles activités au BC.
- Offrir des activités de co-animation à la demande de la RSG sur des thèmes spécifiques.
- Observer dans le milieu de garde à la demande de la RSG et avec l'autorisation du parent pour dépister chez l'enfant des troubles du développement.
- Élaborer un plan d'action suite à l'observation pour établir des stratégies d'intervention.
- Proposer, une banque de ressources, leur permettant d'améliorer leurs connaissances du développement de l'enfant, du programme éducatif et d'enrichir leur répertoire d'activités éducatives
- Accompagner la RSG dans la bonification et l'application de son programme éducatif.
- Informer sur les ressources externes (bibliothèque, CSSS, etc.) et internes (titres de livres, sites Internet, documentation, etc.).
- Informer et accompagner la RSG pour la demande de la subvention pour les enfants handicapés.

#### **9.4 MATÉRIEL ET DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES**

Le BC met à la disposition de la RSG du matériel pédagogique (trousses éducatives, livres à thème, recueils d'activités...) à emprunter sans frais. Ce matériel est à l'usage des RSG reconnues par le BC.

La durée de l'emprunt du matériel est de deux (2) semaines et peut être prolongée si le document n'est pas réservé par une autre RSG.

Si la date de retour du matériel emprunté n'est pas respectée, l'ASPT contactera par téléphone, la RSG, pour demander le retour du matériel dans les sept (7) jours suivant l'appel.

Si ce nouveau délai n'est pas respecté, l'ASPT fera parvenir un avis écrit pour obtenir le retour du matériel dans un délai de sept (7) jours supplémentaires. S'il n'y a pas de réponse à cet avis, la RSG devra remplacer ou rembourser le matériel emprunté.

## **9.5 ENFANTS À BESOINS PARTICULIERS**

L'ASPT offre du soutien et de l'accompagnement au dépistage et à l'intégration des enfants présentant des besoins particuliers et transmet aux RSG les coordonnées des ressources professionnelles spécialisées des organismes partenaires.

# **10. Traiter les plaintes concernant les RSG qu'il a reconnues**

Par l'établissement de règles et de balises, le BC veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes concernées. Sa mission première est l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux parents et aux enfants en milieu familial du territoire. Il s'engage à trouver des solutions équitables, satisfaisantes et durables.

## **10.1 DÉFINITION ET OBJET D'UNE PLAINTÉ**

Une plainte est l'expression verbale ou écrite (peut être envoyée par courriel et télécopieur) d'une insatisfaction à l'égard des services offerts ou la dénonciation d'un manquement ou un abus de la part d'une RSG.

L'objet de la plainte doit être en lien avec l'une des obligations de la *Loi* et du *RSGEE*, à une norme administrative ou une pratique en vigueur.

Évidemment, toute dénonciation d'une situation mettant en cause la santé, la sécurité, le bien-être et le développement global des enfants doit également recevoir ce qualificatif et être traitée comme tel.

Par contre, la dénonciation qui est sans lien avec les obligations imposées par la *Loi* et le *RSGEE*, doit être considérée comme de simples commentaires. Le plaignant sera retourné vers la RSG ou acheminé vers la bonne instance (OPC, Santé Canada pour le tabac, etc).

N'est pas considéré comme une insatisfaction ou une dénonciation, un parent qui se renseigne sur certains aspects de la *Loi* ou du règlement.

## **10.2 VALEURS RATTACHÉES À LA PROCÉDURE DES PLAINTES**

- Intérêt et bien-être des enfants
- Équité
- Respect et intégrité
- Transparence
- Écoute
- Collaboration

### **10.3 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PERSONNES DÉSIGNÉES À RECEVOIR UNE PLAINTÉ**

- Prêter assistance au plaignant en l'aidant à exposer clairement les motifs de sa plainte
- Informer le plaignant du contenu de la politique et de la procédure de gestion des plaintes
- Recevoir et enregistrer la plainte dans les plus brefs délais
- Faire part au plaignant de l'évolution du traitement de la plainte et lui faire connaître ses recours
- Informer les RSG qu'une plainte sert à améliorer la qualité du service de garde
- Soutenir et assister les RSG afin de les responsabiliser face à leurs devoirs
- Informer le CA de toute plainte quand le dossier nécessite son intervention
- Se retirer aussitôt du dossier si cela peut constituer un conflit d'intérêts
- Promouvoir la procédure auprès des RSG et des parents

### **10.4 PERSONNES POUVANT DÉPOSER UNE PLAINTÉ**

Toute personne en mesure de croire que :

- le bien-être, la santé, la sécurité et le développement global des enfants sont menacés
- la *Loi* ou le *RSGEE* n'est pas respecté.

Il n'existe pas en principe, de distinction entre une plainte formulée par un parent, une assistante ou toute autre personne de l'extérieur. Toutes les plaintes doivent être évaluées selon leur mérite.

### **10.5 IDENTIFICATION DE LA PERSONNE QUI PORTE PLAINTÉ**

Une personne peut faire une plainte anonyme, mais elle sera invitée à s'identifier, tout en l'assurant de la confidentialité de son nom. Il pourrait s'avérer utile de communiquer avec elle pour clarifier certains renseignements en cours de traitement de la plainte et faire un suivi au besoin.

Si cette personne refuse de s'identifier, la plainte sera enregistrée au dossier des plaintes. Ce sera à la personne qui a reçu la plainte d'en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Une plainte confidentielle pourrait s'avérer utile ultérieurement pour le traitement d'un dossier (ex: 2 à 3 plaintes de même nature pour la même personne).

Si la plainte est anonyme, la personne sera informée qu'elle ne pourra obtenir aucun renseignement ni résultat dans le cadre de l'examen de la plainte. Si la personne anonyme ne veut pas nommer la RSG, la plainte ne peut être enregistrée et sera automatiquement non retenue même si la personne peut être identifiée ou nous permet par ses propos d'identifier la RSG.

#### **Différence entre confidentialité et anonymat**

Confidentialité : ne pas faire connaître le nom du plaignant à la RSG.

Anonymat : le plaignant ne s'identifie pas.

**Toutes les plaintes sont confidentielles, mais tous les plaignants ne sont pas anonymes.**

## **10.6 PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR UNE PLAINTÉ**

### **La DA ou la DG**

Si la personne responsable des plaintes est absente pour moins de quarante-huit (48) heures, la personne qui reçoit l'appel offre au plaignant de prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée aux plaintes puisse communiquer avec elle dans les plus brefs délais ou lui recommande de communiquer avec la personne responsable à un autre moment.

Cependant, en cas d'urgence, lors d'une absence de plus de 48 heures ou lors des vacances de la DA ou de la DG, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter, soit l'agente de conformité du BC.

## **10.7 PROCÉDURE DE RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ**

La personne qui reçoit la plainte doit informer le plaignant qu'à compter du moment où ce dernier confie son insatisfaction, elle devra ouvrir un dossier et déterminer si la plainte est recevable ou non.

La DA ou la DG informe le parent, qu'un dossier est automatiquement ouvert et qu'elle devra donner suite à une plainte, lorsque la dénonciation touche un cas:

- qui pourrait concerner le DPJ
- relié à la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants
- relié à de la fraude.

Si le plaignant ne désire pas qu'un dossier soit ouvert, la personne qui reçoit la plainte doit signifier au plaignant qu'elle ne pourra pas donner suite aux propos de ce dernier. Si la personne persiste dans sa déclaration, elle sera avisée que la plainte suivra son cours.

En tout temps, un plaignant peut mettre fin à sa plainte par un envoi écrit à la responsable du dossier.

### **10.7.1 Procédure en cas de plainte recevable**

Une plainte recevable fait appel à l'impartialité de la personne qui la reçoit.

Un dossier est ouvert en complétant le formulaire d'enregistrement d'une plainte. Les renseignements pertinents recueillis comprennent entre autres :

- La date, le numéro de dossier, le moyen que le plaignant a utilisé pour transmettre les coordonnées du plaignant s'il accepte et les coordonnées de la RSG concernée
- L'objet de la plainte et les attentes du plaignant
- Les mesures correctives proposées
- Le suivi des mesures correctives
- Le suivi auprès du plaignant
- Les recommandations et la décision du CA si nécessaire

Lors de la réception de la plainte, le plaignant est informé :

- de la stratégie d'examen ainsi que des délais de traitement
- qu'il pourrait être identifié par la RSG même s'il y a confidentialité quant à l'identité du plaignant
- Des procédures de plaintes
- Un suivi du traitement de la plainte

### **Suivi de la plainte**

La RSG est rencontrée, par une visite à l'improviste. Cette visite est faite par deux personnes en tout temps, soit 2 des 3 personnes suivantes : la DA, la DG, l'AC.

On lui donne l'occasion de présenter sa version des faits, qui est enregistrée dans le dossier des plaintes. La responsable est invitée à signer le document sur lequel sa version des faits a été transcrite.

À la suite de l'examen de la plainte (nature, traitement et suivi) celle-ci est acheminée au CA si elle est fondée et mérite un suivi et celui-ci prend la décision finale. Le CA est responsable de la qualité du traitement apporté. Il doit entériner les mesures correctives ou disciplinaires par résolution.

Toute plainte retenue est acheminée au CA, soit à titre informatif ou décisionnel.

Le CA qui désire rencontrer la RSG émet, dans un délai raisonnable, une lettre d'intention adressée par courrier recommandé ou en mains propres.

L'examen de la plainte peut amener la personne désignée au dossier ou le CA a :

- consulter l'historique du dossier de la RSG
- consulter l'historique du dossier des plaintes pour se munir d'un cadre de références similaires
- s'informer auprès des autres parents (pas systématiquement) et en aviser la RSG
- se documenter et trouver des outils pour soutenir la RSG dans sa démarche
- offrir du soutien technique ou pédagogique à la RSG

Si le CA considère que la plainte est fondée, il peut :

- prévoir des mesures correctives en faisant participer la RSG, cependant, le plan doit répondre aux attentes du BC
- procéder à une ou quelques visites annoncées ou à l'improviste
- prévoir une gradation dans les moyens utilisés
- diriger les partis impliqués au MFA pour de la médiation s'ils n'arrivent pas à un terrain d'entente

Avant d'enclencher la procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance, le CA devra informer le MFA. Si le MFA donne son consentement, la CA devra se conformer aux exigences des articles 75-76-77 du règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Il doit aviser la RSG, par écrit, dans un avis d'intention de suspension ou de révocation, des motifs qu'il invoque et lui donner, dans un délai de quinze (15) jours de la réception de cet avis, l'occasion de présenter ses observations.

Une copie certifiée conforme de la décision motivée du BC est transmise à la RSG. Cette décision indique, le droit de contester la décision devant le TAQ dans les soixante (60) jours de la notice.

La RSG peut continuer à donner un service non subventionné. Si elle est reconnue pour plus de six (6) enfants, elle devra baisser son ratio à six (6) puisque la Loi permet jusqu'à six (6) enfants, peu importe le type de garde.

### **10.7.2 Procédure en cas de plainte non recevable**

Une plainte ne peut être retenue dans les cas suivants :

- ne constitue pas une infraction à la Loi ou au règlement, à une norme administrative ou une pratique en vigueur.
- l'événement a eu lieu, il y a plus de six (6) mois
- le motif de la plainte est farfelu (y paraît que, j'ai entendu dire, etc.), ou vexatoire ou raciste
- le plaignant est de mauvaise foi

Le plaignant est invité à s'entendre avec la RSG avec qui il éprouve une difficulté. Il faut toujours garder en mémoire que la RSG est une travailleuse autonome.

Si l'insatisfaction persiste, le plaignant peut contacter la DG afin de lui faire part de sa difficulté à régler ou trouver une solution satisfaisante.

Si la plainte ne relève pas du BC, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question selon le cas. (ex : entente de services = OPC).

## **10.8. PLAINTÉ D'ABUS, DE MAUVAIS TRAITEMENTS OU D'AGRESSION SUR UN ENFANT**

La personne désignée invite le plaignant à signaler lui-même la situation au DPJ et l'assiste au besoin. Si le plaignant refuse de faire le signalement, le BC a l'obligation d'agir. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte. La plainte sera acheminée au CA.

### **10.8.1 Signalement retenu**

Le BC doit suspendre la reconnaissance de la RSG immédiatement lorsque celle-ci ou une personne qui réside avec elle fait l'objet d'un signalement retenu par le DPJ. Dans ce cas, le BC doit l'aviser par écrit et sans délai de sa suspension, ainsi que les parents des enfants qu'elle reçoit et lui donner l'occasion de présenter ses observations dès que possible, mais, dans tous les cas, dans un délai qui ne peut excéder dix (10) jours.



La personne dont la reconnaissance est suspendue ne peut, sous peine de révocation, fournir des services de garde pendant la durée de sa suspension.

Une copie certifiée conforme de la décision motivée du BC est transmise à la RSG. Cette décision indique, le droit de contester la décision devant le TAQ dans les soixante (60) jours de la notice.

### **10.8.2 Signalement non retenu**

Le rapport écrit est enregistré au dossier des plaintes. La plainte pourrait être traitée selon la procédure des plaintes recevables telle que décrite au point 7 du présent document.

## **10.9 CONCLUSION DE LA PLAINTÉ**

Le dossier est fermé une fois que les correctifs ont été apportés.

Par contre pour le plaignant, le dossier est fermé lors de la mise en place du plan. Il n'a pas à connaître les détails du suivi des mesures correctives.

Si le plaignant n'est pas satisfait, la personne désignée dirige ce dernier vers le MFA.

## **10.10 CONTESTATION DE LA DÉCISION**

La DA ou la DG doit informer le plaignant ou la RSG qui est insatisfait de la conclusion de la plainte, de signifier par écrit son insatisfaction au CA.

## **10.11 CONSERVATION DES DOSSIERS**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le BC ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés, dans le dossier de la RSG, dans une chemise à part et dans son dossier virtuel. Seules les personnes désignées et les membres du CA ont accès à ces documents.

Le BC conserve toutes les plaintes reçues et le suivi, pendant les 6 années qui suivent la cessation des activités de la RSG.