

# Programme de garde d'enfants (garderies agréées)

Suivi des audits de l'optimisation des ressources, section 3.02 du *Rapport annuel 2014*

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS					
	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées			
		Pleinement mise en œuvre	En voie de mise en œuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en œuvre
Recommandation 1	4	3		1	
Recommandation 2	6	4	1	1	
Recommandation 3	4	2	1		1
Recommandation 4	4	3	1		
Recommandation 5	5	2	2	1	
Recommandation 6	4	4			
Recommandation 7	3	1	1	1	
Recommandation 8	4	2,5	1	0,5	
Recommandation 9	6	4	1		1
Recommandation 10	3	2	1		
<b>Nombre de mois</b>	<b>43</b>	<b>27,5</b>	<b>9</b>	<b>4,5</b>	<b>2</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>64</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>5</b>

## Contexte

En vertu de la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance* (qui a remplacé la *Loi sur les garderies* le 31 août 2015) et de son règlement d'application,

le ministère de l'Éducation (le Ministère) est responsable de s'assurer de la sécurité des enfants dans les établissements de services de garde agréés. Ces responsabilités englobent la délivrance et le renouvellement des permis des fournisseurs de services de garde d'enfants, l'inspection et la surveillance des établissements agréés, la collecte

**Figure 1 : Centres de garde d'enfants et agences de services de garde en milieu familial en Ontario, 2014 et 2016**

Source des données : ministère de l'Éducation

Type d'établissement	31 mars 2014			31 mars 2016		
	Permis délivrés	Nombre d'établissements	Nombre de places autorisées	Permis délivrés	Nombre d'établissements	Nombre de places autorisées
Centres de garde d'enfants	5 069	5 069	317 868	5 276	5 276	389 286
Services de garde en milieu familial	126	5 765	16 142*	122	7 504	29 266*
<b>Total</b>	<b>5 195</b>	<b>10 834</b>	<b>334 010</b>	<b>5 398</b>	<b>12 780</b>	<b>418 552</b>

\* Nombre estimé par le Ministère.

de renseignements sur les incidents graves dans les établissements agréés et l'exécution d'enquêtes sur les plaintes.

Il existe deux types de services de garde agréés en Ontario : ceux offerts par les centres de garde d'enfants et ceux offerts par les agences de services de garde en milieu familial (auparavant appelés agences de garde d'enfants en résidence privée). Les deux types de services sont offerts par des exploitants à but lucratif et sans but lucratif, les municipalités et les bandes des Premières Nations. Les agences de services de garde en milieu familial coordonnent les services dans les résidences privées, chacune accueillant six enfants ou moins. La **figure 1** montre le nombre de centres de garde et d'agences de services de garde en milieu familial agréés dans la province, ainsi que le nombre total de places autorisées dans le système en mars 2014 et en mars 2016.

Dans notre *Rapport annuel 2014*, nous avons constaté que le Ministère devait en faire beaucoup plus pour réduire l'incidence et le risque d'incidents graves touchant les enfants en s'assurant que les fournisseurs de services de garde agréés protègent la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui leur sont confiés. À cette fin, le Ministère pouvait renforcer ses processus d'inspection et les mesures d'exécution connexes visant les fournisseurs de services de garde.

Plus de 29 000 incidents graves ont été signalés au Ministère par les fournisseurs de services de garde agréés entre le 1<sup>er</sup> janvier 2009 et le 31 mai 2014. Les incidents graves comprennent les

blesures graves, les mauvais traitements, la disparition d'enfants, les incendies et autres catastrophes ainsi que les transgressions aux normes physiques ou de sécurité dans les établissements.

Nous avons observé que beaucoup de ces incidents n'étaient pas signalés en temps opportun au Ministère et qu'il était possible que les fournisseurs de services de garde ne signalent pas tous les incidents graves.

Nous avons également constaté des cas où les mêmes problèmes liés à la santé, à la sécurité et au bien-être des enfants avaient été relevés lors de multiples inspections, et seulement un petit nombre de mesures avaient été prises à l'égard de ces problèmes au cours des cinq années précédant notre audit.

La législation prescrit les motifs pour lesquels le Ministère peut révoquer un permis ou refuser de le renouveler, mais nous avons noté l'absence de lignes directrices pour aider le personnel à déterminer les cas où ces mesures doivent être prises.

Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Au cours des cinq années précédant notre audit, les conseillers de programme n'avaient pas inspecté près d'un tiers des fournisseurs de services de garde avant la date d'expiration de leur permis. Par ailleurs, nous avons relevé de nombreux exemples d'exploitants donnant lieu à des préoccupations permanentes concernant la santé et la sécurité des enfants qui n'étaient pas surveillés plus étroitement que les centres de garde bien gérés. Nous avons notamment évalué un échantillon

d'exploitants titulaires d'un permis provisoire – qui étaient considérés comme présentant un risque élevé – et conclu que plus de 80 % d'entre eux n'avaient fait l'objet d'une inspection qu'après l'expiration de leur permis. Par conséquent, il n'y avait pas de vérification effectuée en temps opportun pour confirmer que les problèmes de sécurité précédemment relevés avaient été réglés.

- L'Ontario n'exigeait pas des exploitants et de leur personnel qu'ils fassent l'objet d'une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables, alors qu'une telle vérification est obligatoire en Alberta et en Saskatchewan. Cette vérification est plus exhaustive que la vérification des antécédents criminels et vise à filtrer les personnes qui travaillent auprès d'enfants ou de personnes considérées plus à risque que la population générale. Une telle vérification est déjà exigée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée à l'égard des personnes qui veulent travailler dans des foyers de soins de longue durée.
- La charge de travail des conseillers de programme du Ministère, qui s'occupent de la délivrance des permis, des inspections et du suivi des plaintes et des incidents graves, s'est considérablement accrue. Depuis 2005, le nombre de fournisseurs de services de garde a augmenté de 33 %, tandis que le nombre de conseillers de programme est demeuré relativement inchangé. Par conséquent, plus de la moitié des conseillers étaient chargés de l'inspection et de la surveillance de plus de 100 centres de garde chacun, alors que le nombre était en moyenne de 65 centres de garde par conseiller en 2005.
- Les conseillers de programme disposaient d'une grande marge de manoeuvre dans l'exercice de leurs fonctions parce que les politiques et les lignes directrices du Ministère étaient souvent vagues ou inexistantes. Par exemple, il n'existait pas de lignes directrices

sur la marche à suivre pour vérifier que les médicaments, les produits nettoyeurs et les autres substances dangereuses sont rangés à un endroit approprié et inaccessible aux enfants. Nous avons constaté que le degré des vérifications effectuées par les conseillers de programme variait de minime à exhaustif.

Le 31 août 2015, la *Loi sur les garderies* a été remplacée par la *Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance* (la Loi) qui, de concert avec ses règlements connexes, énoncent dorénavant les exigences concernant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants dans les établissements de services de garde agréés.

Le Ministère échelonne l'instauration des nouvelles mesures législatives sur deux ans, et toutes les exigences doivent être mises en oeuvre d'ici le 1<sup>er</sup> septembre 2017. Les changements les plus importants par rapport à la *Loi sur les garderies* et son règlement d'application ont trait aux mesures de filtrage et à la vérification des antécédents criminels du personnel, aux mesures d'exécution de la loi et aux programmes pour enfants.

Nous avons formulé 10 recommandations, comportant 43 mesures de suivi, afin d'apporter les améliorations nécessaires, et le Ministère s'était engagé à prendre des mesures pour y donner suite.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Au printemps et à l'été 2016, le ministère de l'Éducation nous a fourni de l'information sur l'état des mesures prises en réponse à nos recommandations. Selon ces renseignements, 85 % des mesures que nous avons recommandées sont soit « pleinement mises en oeuvre » ou « en voie de mise en oeuvre ».

Depuis notre audit en 2014, le Ministère a établi une Unité de l'application des mesures législatives et a adopté une approche par paliers (axée sur le

risque) pour l'octroi de permis aux fins des inspections des centres de garde d'enfants. Il a aussi rédigé plusieurs directives de programme relatives à des domaines comme les incidents graves et les plaintes, le traitement des nouvelles demandes de permis et la vérification des dossiers de police.

Cependant, peu de progrès ont été réalisés concernant 10 % des mesures recommandées, y compris certaines ayant trait aux mesures de rendement et aux nouveaux demandeurs. Plus particulièrement, le Ministère a encore beaucoup à faire dans les domaines de l'élaboration de lignes directrices pour aider les conseillers de programme à déterminer si les demandeurs ont les compétences requises pour fournir des services de garde d'enfants.

Il lui reste également du travail à faire pour élaborer des mesures de rendement en vue d'évaluer tous les aspects de la vision du Ministère, notamment la qualité et l'accessibilité des services de garde.

Deux recommandations ne seront pas mises en oeuvre. Elles portent sur la mise au point d'une approche axée sur le risque pour l'inspection des agences de services de garde en milieu familial et l'affichage des incidents graves en ligne. Nous demeurons convaincus qu'une approche axée sur le risque concernant les inspections devrait être mise en oeuvre à l'égard des agences de services de garde en milieu familial, qui fournissent des services de garde pour quelque 29 300 enfants. Nous croyons également que les incidents graves doivent être affichés en ligne, car les parents ont le droit d'en être informés afin de prendre des décisions éclairées concernant la garde de leurs enfants.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé dans les sections qui suivent.

## Efficacité du programme et production de rapports

### Recommandation 1

*Pour assurer la mise en place en Ontario d'un réseau de services de garde accessible, coordonné et de grande*

*qualité qui favorise le développement cognitif, langagier et social des enfants, le ministère de l'Éducation doit :*

- *élaborer un plan détaillé pour achever la mise en oeuvre des autres mesures à moyen terme prévues dans le rapport Modernisation des services de garde en Ontario, y compris adopter des lignes directrices obligatoires de programme à l'échelle de la province et améliorer la collecte et l'évaluation des données et la production de rapports;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Au printemps 2016, le Ministère a approuvé un plan pour achever la mise en oeuvre des autres mesures à moyen terme prévues dans le rapport *Modernisation des services de garde en Ontario*, un document de travail publié en 2012 qui expose en détail la vision à long terme du gouvernement pour les services de garde.

Le plan prévoyait l'établissement de lignes directrices obligatoires de programme à l'échelle de la province ainsi qu'une amélioration de la collecte, de l'évaluation et de la déclaration des renseignements. Le 31 août 2015, des lignes directrices obligatoires de programme ont été instaurées, et elles sont incluses dans le règlement d'application de la nouvelle *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance*.

Le Ministère a également amélioré la collecte, l'évaluation et la déclaration des renseignements relatifs aux services de garde d'enfants agréés en Ontario. Cependant, il a mentionné qu'il fallait prévoir de plus longs délais pour la mise en oeuvre d'autres mesures comprises dans le plan, comme l'attribution d'un numéro d'immatriculation scolaire de l'Ontario aux enfants dans les établissements de services de garde, ainsi que l'examen et la mise à jour du programme des ressources pour les besoins particuliers. Le Ministère nous a dit qu'il travaillait actuellement sur ces mesures, mais que d'autres consultations et décisions étaient

requis avant qu'il puisse déterminer le moment de leur mise en oeuvre complète.

- *formuler des directives plus utiles pour aider les conseillers de programme à évaluer de manière uniforme les programmes offerts pour qu'ils répondent aux attentes relatives au développement continu des enfants;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Dans notre *Rapport annuel 2014*, nous avons constaté que selon le document de discussion de 2012, *Modernisation des services de garde en Ontario*, au cours des trois années suivantes, une ligne directrice obligatoire de programme à l'échelle de la province serait élaborée à l'intention des fournisseurs de services de garde en vue d'améliorer et d'uniformiser les programmes.

En avril 2014, le Ministère a publié *Comment apprend-on?*, un guide pédagogique qui traite de l'apprentissage par les relations à l'intention des personnes qui travaillent avec les jeunes enfants et leurs familles. Le document visait à soutenir l'enseignement et l'élaboration de programmes pour la petite enfance. Cependant, au moment de notre audit, la mise en oeuvre de cette ligne directrice était optionnelle, et le Ministère n'avait pas déterminé à quel moment il allait la rendre obligatoire, ou même s'il allait le faire.

Depuis notre audit, le Ministère a instauré les nouvelles exigences législatives concernant les programmes de garde d'enfants qui sont mentionnées dans le règlement d'application de la nouvelle *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance*. Le 31 août 2015, il a rendu obligatoire la mise en oeuvre, par les fournisseurs de services de garde agréés, de la ligne directrice de programme *Comment apprend-on?* relative aux programmes de garde d'enfants. Plus précisément, en plus de devoir rédiger un énoncé de programme qui soit conforme au guide pédagogique du Ministère, les fournisseurs de services de garde d'enfants sont dorénavant tenus d'établir des cibles et de mettre

en oeuvre des stratégies (définies par le Ministère comme étant des actions observables et mesurables) en vue de l'atteinte des objectifs de programme liés à 10 critères particuliers, notamment :

- promouvoir la santé, la sécurité, la saine alimentation et le bien-être des enfants;
- favoriser l'exploration, le jeu et l'enquête chez les enfants;
- planifier et créer un milieu d'apprentissage positif dans lequel l'apprentissage et le développement de chaque enfant seront soutenus.

En outre, les exploitants ont désormais l'obligation de documenter les mesures qu'ils prennent pour réaliser les objectifs de programme, ainsi que d'examiner les effets qu'ont ces mesures sur les enfants et leurs familles. Les conseillers de programme doivent maintenant vérifier, durant les inspections sur place, que les exploitants disposent effectivement de stratégies documentées pour examiner les effets qu'ont les mesures qu'ils prennent sur les enfants et leurs familles.

- *recueillir et analyser toute l'information pertinente sur les exploitants de garderie afin d'appuyer la gestion et la surveillance des programmes;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Depuis notre audit en 2014, le Ministère a commencé à recueillir et à consigner des renseignements de meilleure qualité pour faciliter la gestion quotidienne du programme de services de garde et améliorer sa surveillance du programme. Plus particulièrement, depuis décembre 2014, le Ministère a pu produire, à partir du Système de gestion des permis des services de garde d'enfants, de nombreux rapports standard sommaires ou détaillés sur les incidents graves, les plaintes, les permis expirés, les nouvelles demandes de permis et la charge de travail du personnel.

Le personnel ministériel prépare régulièrement des rapports sommaires à l'échelon régional à partir des renseignements contenus dans le Système de

gestion des permis, et il les communique aux gestionnaires régionaux lors de réunions périodiques. Lorsque des problèmes sont constatés, on demande aux gestionnaires régionaux de faire enquête et de prendre des mesures appropriées, s'il y a lieu.

Voici des exemples de renseignements qui sont présentés dans les rapports sommaires :

- le nombre moyen de jours requis pour traiter les nouvelles demandes de permis;
- le nombre moyen de jours requis pour régler les incidents graves et les plaintes;
- le pourcentage de permis expirés pour lesquels une inspection de renouvellement n'a pas été effectuée, et le nombre moyen de jours depuis lesquels les permis sont expirés;
- le nombre de jours pris pour exécuter les inspections de renouvellement de permis.

Le Ministère nous a dit qu'il s'attend également à ce que les gestionnaires régionaux examinent régulièrement l'information sur le programme de garde d'enfants pour qu'ils puissent plus facilement surveiller et gérer les fournisseurs de services de garde de leur région.

En outre, depuis notre audit, le Ministère a été en mesure de recueillir et de déclarer des renseignements particuliers sur le programme, notamment le nombre total de places dans chaque établissement de garde, l'état de toutes les inspections effectuées par les conseillers de programme, et le type de permis délivré à chaque fournisseur de services de garde (ordinaire, provisoire ou à court terme).

- *élaborer des mesures de rendement pour évaluer les progrès dans la concrétisation de la vision à long terme en matière de services de garde du gouvernement et diffuser périodiquement des rapports sur ces mesures.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

La vision à long terme du Ministère en matière de services de garde consiste à établir un réseau d'apprentissage et de services de garde de grande qualité, accessible et coordonné pour les jeunes

enfants, qui met l'accent sur l'apprentissage dans un milieu sécuritaire axé sur le jeu et favorisant la santé ainsi que le développement physique, social, émotionnel et cognitif des enfants.

En février 2015, le Ministère a élaboré une Stratégie de surveillance des extrants et des résultats des services de garde d'enfants (la Stratégie) qui établit des mesures de rendement concernant le programme agréé de garde d'enfants. Ces mesures comprennent le pourcentage d'employés travaillant dans le secteur des services de garde agréés qui sont des éducateurs de la petite enfance inscrits, la variation en pourcentage du nombre de places dans les services de garde agréés, et la variation en pourcentage du temps que prend le Ministère pour donner suite aux plaintes et aux incidents graves à partir du moment où ils ont été signalés.

Nous avons toutefois constaté que les mesures n'englobent pas tous les aspects de la vision du Ministère. Par exemple, le Ministère ne fait pas de suivi du nombre d'enfants placés sur une liste d'attente (c'est-à-dire qui n'ont pas accès à des services de garde). Par ailleurs, le Ministère a établi un indicateur qui mesure le nombre d'employés de services de garde d'enfants qui ont reçu une formation relative au guide pédagogique mis au point par le Ministère *Comment apprend-on?*, mais il n'y a aucun paramètre pour évaluer la mesure dans laquelle cette formation a une incidence positive sur la santé ainsi que le développement physique, social, émotionnel et cognitif des enfants.

La Stratégie indiquait que les mesures de rendement doivent être déclarées tous les ans sur le site Web du Ministère. Or, bien que le Ministère ait recueilli des données sur beaucoup de ces mesures, il en diffusait une seule : le pourcentage d'enfants bénéficiant d'une place subventionnée par groupe d'âge. Au moment de notre suivi, le Ministère a fait savoir que ses équipes juridiques et de protection des renseignements personnels examinaient les données, afin de déterminer celles qui pouvaient être diffusées.

## Octroi de permis aux nouveaux exploitants de garderie

### Recommandation 2

*Pour que non seulement les nouveaux exploitants de garderie se conforment à la législation et aux politiques du Ministère, mais offrent aussi un environnement sécuritaire et sain qui favorise le développement social, affectif et intellectuel des enfants, le ministère de l'Éducation doit :*

- *élaborer des lignes directrices pour aider les conseillers de programme à déterminer si les nouveaux demandeurs sont suffisamment compétents pour exploiter une garderie;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Au moment de notre audit, le Ministère n'avait pas élaboré de lignes directrices pour aider les conseillers de programme à déterminer si les nouveaux demandeurs de permis possédaient les compétences requises pour fournir des services de garde d'enfants. Le Ministère nous a dit qu'il prévoyait consulter d'autres administrations pour savoir comment elles s'y prennent, le cas échéant, pour évaluer la compétence des nouveaux demandeurs. L'information serait utilisée pour déterminer la marche à suivre concernant l'évaluation des compétences ainsi que le moment auquel les évaluations devraient être effectuées.

- *examiner à fond les politiques des nouveaux exploitants pour s'assurer qu'elles sont conformes à l'ensemble des exigences ministérielles et législatives;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons constaté que les politiques des exploitants n'étaient habituellement pas versées au dossier du Ministère et n'étaient pas disponibles pour l'examen des gestionnaires. Nous avons aussi observé que ces politiques n'étaient pas toujours conformes aux

exigences ministérielles et législatives au moment de la délivrance du permis.

Au moment de notre suivi, toutes les politiques requises (comme celles relatives aux incidents graves, à la vérification des antécédents criminels et aux documents d'appui relatifs aux inspections) n'étaient pas conservées dans le Système de gestion des permis des services de garde d'enfants. Le Ministère nous a dit que le Système de gestion des permis permettait aux gestionnaires régionaux d'examiner plus facilement, à tout moment, les politiques des nouveaux exploitants, les résumés des inspections sur place et les autres documents d'appui pertinents, et qu'ils pouvaient donc prendre des décisions éclairées concernant l'octroi de nouveaux permis.

Le Ministère a mentionné que si des documents sont manquants ou que les politiques de l'exploitant ne satisfont pas aux exigences d'agrément, le gestionnaire régional peut renvoyer la demande au conseiller de programme, qui effectue un suivi auprès du demandeur pour apporter les corrections requises ou obtenir les documents d'appui appropriés avant la délivrance du permis.

Lorsqu'une ou plusieurs politiques ne satisfont pas aux exigences d'agrément, le demandeur est tenu de soumettre de nouvelles politiques dans lesquelles les problèmes de non-conformité ont été corrigés. Toutes les versions des politiques sont conservées dans le Système de gestion des permis, y compris la version définitive.

- *fournir aux nouveaux demandeurs des lignes directrices détaillées, des modèles et des exemples de pratiques exemplaires pour les aider à élaborer les politiques requises avant d'obtenir un permis et de commencer leurs activités;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici la fin de décembre 2017.**

### Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons mentionné que, selon les conseillers de programme, les retards

dans l'octroi de permis aux nouveaux demandeurs étaient souvent attribuables à un manque de connaissance, de la part des demandeurs, des textes de loi régissant les services de garde d'enfants, et au fait que les demandeurs ne disposaient pas d'une information suffisante sur la façon d'élaborer des politiques adéquates. Nous avons aussi constaté que lors de nombreuses inspections subséquentes aux fins du renouvellement du permis d'exploitants existants, les conseillers avaient observé que les politiques des exploitants, comme celles relatives à la gestion des comportements, aux incidents graves, à l'administration des médicaments et à la vérification des antécédents criminels, ne répondaient pas aux exigences.

Le Ministère a publié une version actualisée de son manuel pour les centres de garde d'enfants en octobre 2015 et de son manuel pour les fournisseurs de services de garde en milieu familial en juin 2016, pour rendre compte des exigences d'agrément prévues par les nouvelles mesures législatives. Les manuels précisaient les éléments dont doivent tenir compte les exploitants pour élaborer leurs politiques et renfermaient des liens à des ressources pour les aider à se conformer aux nouvelles exigences législatives. Cependant, au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pas fourni d'exemples de politiques et de procédures qu'il considérait comme des pratiques exemplaires, ni de modèles que les nouveaux demandeurs ou les fournisseurs actuels de services de garde pourraient consulter pour élaborer leurs propres politiques et procédures. Le Ministère a fait savoir qu'il compte proposer des exemples de politiques pour aider les titulaires de permis à satisfaire aux exigences législatives, qui devraient être publiés d'ici la fin de décembre 2017.

- *suivre le temps qu'il faut aux nouveaux demandeurs pour obtenir un permis, documenter les raisons des retards et prendre des mesures appropriées au besoin;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons observé qu'il pouvait s'écouler de 1 à 18 mois avant qu'un nouveau demandeur obtienne un permis pour exploiter un établissement de garde d'enfants en Ontario.

En 2014, le Ministère a commencé à faire un suivi électronique du temps pris pour délivrer de nouveaux permis. Il a constaté qu'entre octobre et décembre 2015, le délai moyen de traitement d'une nouvelle demande de permis avait été de 12 mois, les délais allant de 14 jours à 21 mois. Cela donne à penser que les délais de traitement des demandes ne se sont pas améliorés depuis notre audit de 2014.

Le Système de gestion des permis des services de garde d'enfants peut consigner des renseignements importants, comme les raisons des retards dans le traitement des nouvelles demandes, mais les conseillers de programme ne sont pas tenus de documenter ces raisons. Dans les faits, le bureau central du Ministère examine les rapports trimestriels sur les délais de traitement des nouvelles demandes pour chacun des bureaux régionaux, et il nous a dit qu'il communique ces rapports aux gestionnaires régionaux lors de réunions périodiques. Lorsque des problèmes concernant la longueur des délais de traitement sont détectés, on demande aux gestionnaires régionaux de faire enquête et de déterminer si des mesures doivent être prises.

Le Ministère a aussi mentionné que de nombreux facteurs peuvent influencer sur les délais de traitement des demandes, notamment le type et la taille du programme proposé, le fait que l'établissement nécessite des travaux de construction ou de rénovation, et l'expérience que possède le demandeur de l'exploitation d'un centre de garde d'enfants.

- *fournir aux gestionnaires régionaux suffisamment de preuves et de documentation pour appuyer l'octroi d'un permis aux nouveaux exploitants de garderie;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons constaté que les politiques des exploitants n'étaient habituellement pas versées au dossier du Ministère et n'étaient pas disponibles pour l'examen des gestionnaires. Nous avons aussi observé que ces politiques n'étaient pas toujours conformes aux exigences ministérielles et législatives au moment de la délivrance du permis.

Toutes les politiques requises et tous les documents d'appui, y compris ceux ayant trait aux inspections, sont maintenant stockés dans le Système de gestion des permis des services de garde d'enfants, et les gestionnaires peuvent y accéder en tout temps. Le Système contient toutes les versions des politiques soumises par les nouveaux exploitants, y compris la version définitive. Par le passé, si ces documents étaient transmis par voie électronique, ils étaient stockés sur les ordinateurs personnels des conseillers de programme ou sur un lecteur partagé.

En outre, le Système de gestion des permis contient des champs dans lesquels les conseillers de programme ont la possibilité de consigner toutes les notes et tous les problèmes liés à un dossier. Les gestionnaires régionaux peuvent consulter ces renseignements dans le Système lorsqu'ils doivent prendre une décision concernant l'octroi d'un permis à un nouvel exploitant.

- *évaluer le risque d'infraction que pose chaque nouvel exploitant et la durée du permis en fonction du risque, et surveiller les nouveaux exploitants en conséquence.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans le but de repérer et de corriger plus rapidement les problèmes de non-conformité, le Ministère a commencé, en août 2015, à exiger que le personnel responsable de l'agrément effectue des inspections non annoncées obligatoires des nouveaux exploitants peu après que ceux-ci ont entrepris leurs activités, lorsque c'est possible sur le

plan géographique et pendant les heures où ils fournissent leurs services de garde d'enfants. À partir d'une liste des inspections de nouveaux exploitants exécutées depuis août 2015, nous avons constaté que 53 % des nouveaux exploitants avaient été inspectés dans les 3 mois suivant l'obtention de leur permis.

Le Ministère nous a dit que son Unité de l'application des mesures législatives, mise en place après notre audit, examine les antécédents en matière d'infractions des demandeurs et recense toutes les mesures d'exécution de la loi dont ils ont pu faire l'objet dans le passé (par exemple, un nouveau demandeur pourrait déjà avoir été accusé de fournir des services de garde sans permis) pour aider les gestionnaires régionaux à déterminer s'il convient d'octroyer un nouveau permis à un nouvel exploitant ou à un exploitant existant. Ensemble, ces mesures permettent de déterminer le type de permis à octroyer et la durée de celui-ci.

Une directive provisoire sur le traitement des nouvelles demandes de permis inclut des procédures concernant l'examen des antécédents en matière d'infractions des demandeurs pour repérer tous les renseignements pouvant influencer sur la décision liée à l'octroi d'un permis. La directive énonce également des procédures pour évaluer les qualifications des demandeurs en s'assurant auprès des associations professionnelles concernées qu'il ne leur est pas interdit de fournir des services de garde en raison de leur conduite antérieure. Le Ministère prévoit mettre la directive en oeuvre après la tenue de consultations auprès des intervenants.

## Renouvellement des permis d'exploitation de garderie et inspections

### Recommandation 3

*Pour s'assurer d'inspecter les exploitants de garderie en temps opportun afin de vérifier qu'ils maintiennent leur conformité aux exigences législatives et fournissent des services aux enfants dans un*

environnement sain et sécuritaire, le ministère de l'Éducation doit :

- prendre des mesures plus efficaces à l'endroit des exploitants qui ne présentent pas à temps le formulaire de renouvellement de leur permis et établir un calendrier des inspections en fonction de la date d'expiration des permis au lieu de la date de réception des formulaires de renouvellement;
- État : En voie de mise en oeuvre d'ici la fin de septembre 2017.**

#### Détails

Depuis la mise en place du Système de gestion des permis des services de garde d'enfants, des avis concernant la nécessité de renouveler les permis sont envoyés trois mois avant l'expiration de ceux-ci aux exploitants et à leur conseiller de programme respectif. Au moment de notre suivi, le Ministère avait rédigé une directive provisoire sur les permis expirés, qui fournit au personnel responsable de l'agrément une orientation concernant la suspension d'un permis lorsqu'un exploitant ne soumet pas à temps son formulaire de renouvellement et ne paye pas les droits en temps opportun. Le Ministère prévoit mettre cette directive en oeuvre en septembre 2017.

Les inspections non annoncées pour le renouvellement du permis d'exploitants existants continuent d'être exécutées seulement après qu'un exploitant a soumis le formulaire de renouvellement. Le Ministère nous a dit qu'il préfère effectuer des inspections seulement lorsqu'il a la certitude que l'exploitant a l'intention de continuer de fournir des services de garde. Cependant, outre les inspections pour le renouvellement de permis effectuées dans les centres de garde d'enfants, en vertu de l'approche par paliers (axée sur le risque) que le Ministère a commencé à mettre en oeuvre à la fin d'août 2016 (décrite dans la mesure recommandée ci-dessous), les centres de garde qui sont classés dans les paliers 1 ou 3 et qui sont en exploitation depuis au moins 3 ans doivent faire l'objet d'une inspection non annoncée durant la

période d'agrément et lorsqu'ils soumettent leur formulaire de renouvellement.

- identifier les exploitants à risque élevé et élaborer une approche axée sur le risque afin de déterminer la façon d'inspecter ces exploitants de garderie et d'autres exploitants;
- État : Pleinement mise en oeuvre pour les centres de garde d'enfants. Ne sera pas mise en oeuvre pour les agences de services de garde en milieu familial.**

**Réponse : Le Bureau de la vérificatrice générale continue d'appuyer la mise en oeuvre de cette recommandation dans les agences de services de garde en milieu familial.**

#### Détails

Le 18 mars 2015, le Ministère a approuvé la mise en oeuvre d'une approche par paliers (axée sur le risque) pour l'octroi de permis aux centres de garde. Aux termes de cette approche, qui comporte trois paliers, le Ministère classe chaque centre de garde dans l'un des paliers selon les antécédents de conformité de l'exploitant aux politiques ministérielles et aux exigences législatives au cours des trois dernières années.

Le Système de gestion des permis des services de garde d'enfants associe chaque centre de garde à un palier en fonction du nombre de cas de non-conformité de l'établissement et du niveau de risque des cas, et selon que le centre a obtenu un permis provisoire ou a déjà fait l'objet de mesures d'exécution de la loi.

Le palier détermine la durée du permis octroyé, la fréquence à laquelle le centre de garde doit être inspecté, et le niveau de surveillance devant être effectué. Par exemple, les centres classés dans le palier 1 obtiennent un permis d'une durée maximale de deux ans, et font l'objet d'une inspection sommaire axée sur les exigences à haut risque au moment du renouvellement du permis ainsi que d'une autre inspection non annoncée durant la période d'agrément.

Les centres classés dans le palier 2 obtiennent un permis d'une durée maximale d'un an et, comme les centres du palier 1, font l'objet d'une inspection sommaire au moment du renouvellement du permis. Toutefois, ces centres font l'objet d'une inspection non annoncée pendant la période d'agrément uniquement en cas d'incident grave ou de plainte nécessitant une visite sur place.

Les centres classés dans le palier 3 obtiennent également un permis d'une durée maximale d'un an et font l'objet d'une inspection complète chaque année. Ils font aussi l'objet d'au moins une inspection non annoncée additionnelle durant la période d'agrément pour les aider à satisfaire aux exigences d'agrément.

Le classement de chaque centre est réévalué au moment du renouvellement du permis.

En juillet 2016, 4 239 centres de garde étaient classés par paliers, comme suit :

- 12 % dans le palier 1;
- 78 % dans le palier 2;
- 10 % dans le palier 3.

Le Ministère avait inspecté 72 centres de garde en avril 2016, et il nous a dit que les résultats de ces inspections serviraient à déterminer les inspections sommaires requises pour les exploitants des paliers 1 et 2 et à apporter les modifications nécessaires. Le Ministère a entrepris l'inspection des centres de garde au moyen de l'approche par paliers en août 2016.

Le Ministère n'a pas mis en oeuvre l'approche par paliers pour les agences de services de garde en milieu familial. Il inspecte ces agences chaque année et se fie à celles-ci pour inspecter les centres de garde en milieu familial sous leur supervision au moins une fois par trimestre, comme l'exige la Loi. Nous demeurons convaincus qu'une approche axée sur le risque concernant les inspections devrait être mise en oeuvre pour les agences de services de garde en milieu familial, qui fournissent des services de garde pour quelque 29 300 enfants.

Le Ministère n'applique pas l'approche par paliers aux centres de garde d'enfants qui sont agréés depuis moins de trois ans, afin de leur

donner le temps de constituer un dossier de rendement suffisant. Ces types d'exploitants continuent d'être agréés dans le cadre du système existant du Ministère.

- *dresser un plan fondé sur l'approche axée sur le risque afin de résorber l'arriéré d'inspections et d'inspecter les exploitants avant l'expiration de leur permis;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Le Ministère avait ramené l'arriéré d'inspections de 32,2 % au moment de notre audit de 2014 à 13 % au 31 mars 2016, grâce aux mesures suivantes :

- À l'automne 2014, le Ministère a mis sur pied une Unité de l'application des mesures législatives chargée de tous les suivis dans le secteur des services de garde non agréés ainsi que de l'application des mesures d'exécution prévues par la nouvelle Loi. Auparavant, ces responsabilités étaient assumées par les conseillers de programme. Le personnel responsable de l'agrément s'occupe exclusivement des cas relatifs aux services de garde agréés.
- Depuis juillet 2014, du personnel a été embauché pour pourvoir des postes temporaires et permanents en vue de contribuer à la réduction de l'arriéré et de continuer de soutenir les activités liées à l'octroi de permis aux centres de garde. En 2015, le Ministère a aussi engagé cinq conseillers principaux de programme pour superviser les conseillers de programme dans les bureaux régionaux. Les conseillers principaux ont prêté main-forte à la réduction de l'arriéré en effectuant une présélection et une approbation des demandes de permis pour le compte des gestionnaires régionaux (afin d'accélérer le processus), et ont exécuté des inspections.
- Un nouveau poste de cadre supérieur a été créé et pourvu le 29 mars 2016, dont le titulaire est notamment responsable de mettre en

oeuvre des stratégies pour gérer la charge de travail des conseillers de programme.

- Les renseignements de meilleure qualité dans le Système de gestion des permis des services de garde d'enfants ont aussi aidé le Ministère à déterminer les causes de l'arriéré. Par exemple, les conseillers de programme d'une région fixaient toujours l'échéance des permis à la fin du mois, mais ils échelonnent maintenant les dates d'échéance sur tout le mois pour éviter une lourde charge de travail à la fin du mois.

Afin d'éviter l'accumulation d'arriérés, en août 2015, le Ministère a demandé au personnel responsable de l'agrément de consacrer les trois derniers jours de la semaine aux inspections de renouvellement de permis, et il a fourni une orientation concernant les délais pour l'exécution des inspections aux fins d'agrément. Les conseillers de programme ont reçu pour instruction d'achever les inspections de renouvellement de permis dans les cinq jours ouvrables suivant la date de conformité établie dans une inspection, puis de transmettre à leur gestionnaire la recommandation concernant le renouvellement du permis.

- *établir un calendrier des visites de façon à réduire leur prévisibilité.*

**État : Pleinement mise en oeuvre pour les centres de garde d'enfants. Ne sera pas mise en oeuvre pour les agences de services de garde en milieu familial.**

#### Détails

Les inspections de renouvellement des permis pour les exploitants existants continuent d'être exécutées seulement après que l'exploitant a soumis un formulaire de renouvellement parce que le Ministère, selon ce que nous a dit celui-ci, préfère effectuer des inspections uniquement lorsqu'il sait que l'exploitant continuera de fournir des services garde.

Cependant, outre les inspections pour le renouvellement de permis effectuées dans les centres de garde d'enfants, en vertu de l'approche par paliers

(axée sur le risque) que le Ministère a commencé à mettre en oeuvre à la fin d'août 2016, les conseillers de programme doivent aussi effectuer des inspections non annoncées des centres de garde qui sont classés dans les paliers 1 ou 3 durant leur période d'agrément.

Les centres classés dans le palier 1 font l'objet d'une inspection non annoncée dans un délai d'au moins deux ans, tandis que ce délai est d'au moins un an pour les centres classés dans le palier 3. Les conseillers de programme doivent planifier ces inspections de manière à réduire leur prévisibilité.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'approche par paliers ne sera pas mise en oeuvre pour les centres de garde d'enfants qui sont en exploitation depuis moins de trois ans et pour les agences de services de garde en milieu familial.

#### Recommandation 4

*Pour mettre en place des procédures d'inspection efficaces afin de vérifier si les exploitants de garderie maintiennent leur conformité aux exigences législatives et fournissent des services aux enfants dans un environnement sain et sécuritaire, le ministère de l'Éducation doit :*

- *renforcer les lignes directrices des procédures d'inspection que suivent les conseillers de programme pour qu'elles comprennent des procédures minimales détaillées;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

En 2014, nous avons constaté que les lignes directrices des procédures pour évaluer la conformité aux exigences d'agrément étaient vagues, de sorte que les conseillers de programme disposaient d'une grande marge de manoeuvre lorsqu'ils effectuaient les tâches d'inspection. Par exemple, les conseillers devaient s'assurer que le personnel fournissant les services de garde avait subi les examens de santé et reçu les vaccins nécessaires avant de commencer à travailler. Cependant, un des conseillers de programme à qui nous avons parlé à ce moment

nous a dit que les lignes directrices des procédures ne contenaient pas de détails sur les exigences, et que de tels détails n'étaient pas autrement communiqués aux conseillers. En outre, le conseiller ne savait pas quels étaient les examens de santé et les vaccins requis, ni quelle devait être la fréquence de mise à jour des vaccins.

En 2015, le Ministère a actualisé la liste de contrôle utilisée par les conseillers de programme pour les inspections des centres de garde afin de tenir compte des exigences d'agrément prévues par les nouvelles mesures législatives, et d'intégrer des indicateurs de conformité qui étaient précédemment exclus. Nous avons constaté que les indicateurs étaient toujours trop généraux et ne fournissaient pas aux conseillers de programme une orientation suffisante pour évaluer de manière uniforme l'observation des nouvelles exigences d'agrément.

Le Ministère a cependant pris d'autres mesures pour aider les conseillers de programme à mieux comprendre les procédures à appliquer durant une inspection. Par exemple, ils peuvent soumettre les questions au bureau central, qui y répond, puis les achemine au personnel responsable de l'agrément. D'autres initiatives, telles qu'une formation officielle sur la tenue d'inspections et le processus de « fiabilité interévaluateurs » (selon lequel deux employés ministériels effectuent des inspections distinctes du même exploitant de centre de services de garde pour voir s'ils parviennent à la même conclusion), sont exposées dans les mesures recommandées ci-après.

- offrir régulièrement une formation aux conseillers de programme et une formation d'appoint sur les lignes directrices relatives aux inspections;

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici février 2017.**

#### Détails

Depuis notre audit de 2014, le bureau central du Ministère a fourni aux conseillers de programme une formation officielle sur les poli-

tiques ministérielles et les exigences législatives d'agrément concernant les programmes de garde d'enfants.

En août et en novembre 2015, le Ministère a offert aux conseillers de programme une formation sur l'évaluation de la conformité aux exigences d'agrément prévues par la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance* et son règlement d'application. En janvier 2016, il a présenté des séances de formation additionnelles mettant l'accent sur l'évaluation de la conformité aux exigences liées aux énoncés de programme, sur les mesures d'exécution de la loi et sur les exigences relatives aux inspections fondées sur le risque.

Le Ministère nous a informés qu'une stratégie de formation à l'intention des conseillers de programme et des gestionnaires régionaux nouveaux et existants serait élaborée d'ici février 2017.

- exiger des conseillers de programme qu'ils documentent les procédures appliquées et les conclusions qu'ils tirent durant les inspections, et qu'ils conservent toute la documentation pertinente pour l'examen subséquent des gestionnaires;
- État : Pleinement mis en oeuvre.**

#### Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons constaté que les conseillers de programme disposaient d'une grande marge de manoeuvre relativement aux inspections des fournisseurs de services de garde. Nous avons donc recommandé que les conseillers documentent les procédures qu'ils avaient suivies pour déterminer qu'un exploitant avait corrigé ses problèmes de non-conformité et qu'il satisfaisait dorénavant aux exigences d'agrément.

Après notre audit de 2014, le Ministère a amélioré la liste de contrôle électronique utilisée pour documenter les résultats des inspections afin de permettre aux conseillers de programme de télécharger des photographies des locaux de l'exploitant et tout autre document d'appui montrant que le titulaire de permis s'est conformé aux exigences, y compris une confirmation par écrit

de l'exploitant qu'il a réglé tous les problèmes de non-conformité recensés.

Une fois que l'inspection sur place est achevée, les conseillers de programme peuvent également télécharger tout document additionnel fourni par l'exploitant montrant que celui-ci s'est conformé aux exigences d'agrément.

Tous les documents d'appui doivent être stockés dans le système aux fins d'examen par les gestionnaires.

- *procéder à des rotations périodiques dans la charge de travail des conseillers de programme afin de remédier aux incohérences dans les pratiques d'inspection.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

En 2014, nous avons mentionné que le Ministère n'avait pas de politique exigeant une rotation périodique des conseillers de programme pour faire en sorte que le processus d'inspection profite d'une diversité de points de vue, et pour remédier au manque d'uniformité des pratiques d'inspection.

Le Ministère nous a dit qu'une rotation de la charge de travail des conseillers de programme pose certains problèmes. Par exemple, il serait difficile de procéder à la rotation des conseillers dans certaines régions en raison des distances à parcourir, et la seule option pourrait être de demander aux conseillers de déménager.

Au lieu de mettre l'accent sur une rotation dans la charge de travail, le Ministère a mis en oeuvre, à l'automne 2015, un processus de « fiabilité interévaluateurs » selon lequel deux employés ministériels procèdent à des inspections distinctes et indépendantes du même fournisseur de services de garde d'enfants aux fins de son agrément. Tout écart constaté dans les résultats des évaluations de la conformité effectuées par les deux inspecteurs fait alors l'objet d'un examen. Une équipe du bureau central du Ministère procède à une analyse des écarts avec les deux inspecteurs et détermine quels sont les résultats appropriés d'évaluation de

la conformité. Le Ministère nous a informés que ces résultats sont communiqués aux gestionnaires régionaux durant les réunions de la Direction, et que ceux-ci doivent ensuite examiner, avec leurs conseillers de programme, les situations qui ont donné lieu aux écarts dans les résultats des évaluations de la conformité.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait achevé trois rondes de l'exercice de « fiabilité interévaluateurs », et il avait communiqué les résultats des deux premières rondes au personnel responsable de l'agrément. Le Ministère nous a dit qu'il prévoyait exécuter cet exercice au moins une fois l'an.

#### Recommandation 5

*Pour assurer que des politiques et procédures adéquates sont en place pour contraindre les exploitants à se conformer aux exigences législatives et les aider à fournir des services aux enfants dans un environnement sain et sécuritaire, le ministère de l'Éducation doit :*

- *obtenir des documents à l'appui appropriés pour vérifier si les infractions constatées ont été redressées et pour les besoins de la surveillance par les gestionnaires;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons constaté, dans la majorité de l'échantillon de dossiers d'inspection examinés, que le Ministère n'avait accepté qu'une confirmation écrite des titulaires de permis à titre de preuve qu'ils avaient remédié aux défauts de conformité relevés.

Au moment de notre suivi, le Ministère n'avait toujours pas élaboré de directives pour aider les conseillers de programme à décider de la marche à suivre pour faire un suivi des défauts de conformité et pour s'assurer que les exploitants répondaient de fait aux préoccupations.

Le Ministère a diffusé une directive exigeant des conseillers de programme qu'ils téléchargent

les documents d'appui (p. ex., courriels, photos et autres) dans le Système de gestion des permis afin de confirmer que les titulaires de permis avaient corrigé les défauts de conformité. Il n'a cependant pas communiqué d'orientation au sujet du genre de document d'appui qui serait justifié dans certaines situations ou circonstances. Par exemple, dans certains cas, une confirmation écrite du titulaire de permis serait suffisante, tandis que dans d'autres cas, d'autres documents seraient nécessaires.

Le Ministère nous a informés que son service d'audit interne compte examiner périodiquement un échantillon de dossiers d'inspection pour vérifier que les exigences de documentation sont satisfaites à l'échelle de la province, mais le plan d'audit ne renfermait pas de détails sur la nature et l'étendue des travaux d'audit à exécuter dans ce domaine.

- *surveiller de plus près, au besoin, les exploitants ayant reçu un permis provisoire;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Dans le cadre de l'approche par paliers (axée sur le risque) que le Ministère a mise en oeuvre à la fin d'août 2016, les centres de garde d'enfants qui sont en exploitation depuis au moins 3 ans et qui ont obtenu un permis provisoire – les exploitants classés dans le palier 3 – feront l'objet d'une surveillance plus étroite. Plus particulièrement, les conseillers de programme sont tenus d'exécuter des inspections non annoncées de ces exploitants peu de temps après qu'ils ont obtenu leur permis, en mettant l'accent sur les exigences critiques et à risque élevé. En outre, le personnel responsable de l'agrément détermine si des inspections additionnelles sont requises pour ces exploitants durant la période d'agrément d'une durée maximale d'un an.

Le Ministère nous a aussi informés qu'après notre audit, les conseillers de programme ont utilisé un certain nombre d'approches pour surveiller plus étroitement les titulaires d'un permis provisoire. Aux termes de ces approches, les titulaires de permis doivent documenter les mesures qui décrivent

quand et comment ils prévoient se conformer aux exigences, en plus de soumettre régulièrement des documents, comme des journaux de bord ou des photographies, qui montrent qu'ils se sont conformés et continuent de se conformer aux exigences.

- *élaborer ou renforcer les lignes directrices concernant l'octroi de permis à court terme; la prolongation des permis provisoires après trois mois; les rencontres entre les gestionnaires régionaux et les exploitants de garderie; et la suspension ou la révocation des permis ou le refus de les renouveler;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici la fin de décembre 2016.**

#### Détails

En 2014, la politique du Ministère stipulait que des permis provisoires d'une durée de trois mois pouvaient être délivrés, et que cette durée pouvait être prolongée uniquement dans des circonstances exceptionnelles. Notre examen d'un échantillon de permis provisoires à ce moment a révélé des cas d'exploitants obtenant des permis soit provisoires, soit à court terme. Nous nous inquiétons que des permis à court terme soient parfois accordés plutôt que des permis provisoires afin d'éviter l'octroi de permis provisoires consécutifs. La politique ministérielle d'alors mentionnait également que l'octroi de deux permis provisoires consécutifs d'une durée de trois mois pour la même infraction donnait le temps à l'exploitant de se conformer aux exigences avant la prise de mesures d'exécution de la loi.

Aux termes des nouvelles mesures législatives, le Ministère a précisé que la durée maximale d'un permis provisoire est d'un an. Si le titulaire de permis ne remédie pas aux problèmes de conformité, le permis provisoire peut être renouvelé seulement une fois, pourvu que le Ministère soit convaincu que l'incapacité du titulaire de se conformer aux exigences était attribuable à des circonstances indépendantes de sa volonté. En outre, le 29 août 2016, le Ministère a mis fin à la délivrance de permis à court terme.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait également élaboré des lignes directrices concernant le refus d'octroyer ou de renouveler un permis et la révocation de permis. Le Ministère nous a aussi dit qu'il travaillait à la mise au point de lignes directrices pour les réunions des gestionnaires régionaux et des fournisseurs de services de garde au sujet des problèmes récurrents de non-conformité. Le Ministère prévoit publier la version définitive des deux ensembles de lignes directrices à la fin de décembre 2016.

- *publier à la page sur les services de garde d'enfants agréés du site Web du Ministère toutes les infractions recensées pendant les inspections et inclure des détails suffisants pour informer les parents des risques auxquels leurs enfants sont exposés;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

En 2014, nous avons mentionné que dans 20 % des inspections examinées, les infractions repérées n'étaient pas toutes déclarées à la page sur les services de garde du site Web du Ministère, comme l'exigeait la politique. Par ailleurs, nous avons constaté que le site renfermait des énoncés généraux seulement sur les infractions et non les faits observés. Par exemple, dans un cas, les notes sur le site indiquaient qu'un centre de garde n'avait pas satisfait aux exigences du médecin hygiéniste local, mais aucun détail n'était fourni pour faire savoir aux parents en quoi consistait le problème ou quel était le risque auquel était exposé leur enfant.

Le Ministère ne déclare pas sur son site Web de détails concrets concernant les cas de non-conformité observés. Cependant, depuis la fin d'août 2016, il affiche le niveau de risque associé à chaque problème de non-conformité repéré durant une inspection, ce qui permet aux parents d'avoir une idée du risque auquel leur enfant peut être exposé.

Les niveaux de risques associés aux problèmes de non-conformité sont classés dans les catégories

« extrême », « élevé », « modéré » et « bas », qui sont définies sur le site Web du Ministère. Un problème dont le niveau de risque est jugé extrême signifie qu'il existe une menace directe pour l'enfant pouvant causer ou ayant causé un tort grave à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être. Un problème dont le niveau de risque est jugé bas signifie qu'il n'y a probablement aucune menace à la santé, à la sécurité ou au bien-être de l'enfant.

Dans le cadre de 10 groupes de discussion de parents mis sur pied par le Ministère, les parents ont fourni une rétroaction positive concernant les renseignements sur les inspections présentés sur le site Web du Ministère. Le site Web aiguille les parents vers le titulaire de permis pour obtenir plus de renseignements ou une copie du rapport d'inspection détaillé s'ils ont des préoccupations au sujet d'un problème de non-conformité.

- *administrer des mesures d'exécution efficaces à l'endroit des exploitants qui ne se conforment pas aux exigences législatives et ministérielles.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2017.**

#### Détails

Après notre audit de 2014, le Ministère a mis sur pied une Unité de l'application des mesures législatives pour assurer l'application des nouveaux textes de loi (la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance* et ses règlements connexes) et administrer toutes les mesures d'exécution à l'endroit des exploitants qui ne se conforment pas aux exigences d'agrément.

Ces mesures législatives, qui sont entrées en vigueur le 31 août 2015, ont aussi renforcé la capacité du Ministère de prendre des mesures d'exécution visant les titulaires de permis qui ne se conforment pas aux exigences d'agrément. Elles comprennent notamment des dispositions dont la violation expose les exploitants à des poursuites. Au nombre des infractions pouvant donner lieu à des poursuites, il y a le fait d'empêcher les parents d'accéder aux locaux du centre de garde d'enfants ou encore le fait de compter parmi ses employés une

personne dont l'adhésion à l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance a été révoquée. Les textes de loi prévoient également d'autres mesures d'exécution. Par exemple, ils permettent au Ministère d'exiger que les exploitants prennent une mesure précise, ou mettent fin à une mesure particulière, pour se conformer à une exigence d'agrément.

Des pénalités administratives, dont les montants sont stipulés dans le règlement d'application, peuvent aussi être imposées aux exploitants qui ne se conforment pas à l'une ou l'autre des 16 dispositions de la Loi. Par exemple, les exploitants qui omettent de fournir au Ministère une vérification des antécédents criminels s'exposent à une pénalité de 2 000 \$.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010, il y aura entrée en vigueur de 10 autres dispositions des nouvelles mesures législatives pouvant entraîner l'imposition d'amendes en cas de violation par les exploitants. Par exemple, le Ministère pourra imposer une pénalité de 2 000 \$ pour chaque enfant présent dans l'établissement au-delà des ratios employés-enfants prescrits par la Loi.

### Recommandation 6

*Pour s'assurer que des politiques et procédures adéquates sont en place afin de vérifier que les agences de garde d'enfants en résidence privée se conforment aux exigences législatives et offrent des services aux enfants dans un environnement sain et sécuritaire, le ministère de l'Éducation doit :*

- élaborer des lignes directrices d'inspection plus détaillées pour les conseillers de programme;

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

En 2014, nous avons accompagné des conseillers de programme durant leurs inspections de fournisseurs de services de garde en milieu familial, et nous avons constaté que les conseillers suivaient différentes procédures chez chaque fournisseur. Nous avons mentionné que des procédures

ministérielles normalisées aideraient à faire en sorte que les exigences importantes soient examinées de façon uniforme.

En 2015, le Ministère a actualisé la liste de contrôle des inspections des agences et fournisseurs de services de garde en milieu familial afin de tenir compte des exigences d'agrément prévues par les nouvelles mesures législatives.

En 2016, le Ministère a procédé à une autre mise à jour de la liste de contrôle pour y intégrer des indicateurs de rendement qui en étaient précédemment exclus. Nous avons constaté que les indicateurs sont toujours de nature trop générale et ne fournissent pas aux conseillers de programme une orientation suffisante pour évaluer de manière uniforme l'observation des nouvelles exigences d'agrément.

Toutefois, le Ministère a pris d'autres mesures pour aider les conseillers de programme à mieux comprendre les procédures à appliquer durant une inspection. Par exemple, il a fourni une formation officielle sur la tenue d'inspections, et les conseillers de programme peuvent soumettre les questions au bureau central, qui y répond, puis les achemine au personnel responsable de l'agrément.

- veiller à visiter le nombre minimal requis de résidences lors des inspections des agences;

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons relevé des cas où des conseillers avaient visité un nombre de fournisseurs de services de garde en milieu familial inférieur au pourcentage minimal de 5 %. Après notre audit, le Ministère a émis une directive qui fournissait aux conseillers de programme une orientation relative au nombre minimal d'établissements à visiter dans le cadre d'une inspection pour le renouvellement du permis d'une agence de services de garde en milieu familial (au moins 10 % des établissements pour les agences qui supervisent jusqu'à 200 établissements de services de garde en milieu familial, et au moins 7 % pour

les agences qui supervisent 201 établissements ou plus). En ce qui concerne les 90 % des agences de services de garde en milieu familial qui ont fait l'objet d'une inspection pour le renouvellement du permis depuis décembre 2015, les conseillers de programme ont inspecté le nombre minimal de garderies en milieu familial. En outre, le Ministère a mis à niveau son logiciel d'inspection aux fins d'agrément pour empêcher qu'un conseiller de programme puisse clore une inspection sans s'être d'abord assuré qu'il avait visité le nombre requis d'établissements.

- vérifier que les listes de contrôle d'inspection des agences aux fins des permis sont entièrement remplies;

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons constaté, dans la moitié des dossiers examinés, qu'on n'avait pas répondu à certaines questions sur les listes de contrôle d'inspection pour les agences.

Après notre audit, le Ministère a mis à niveau son logiciel d'inspection aux fins d'agrément pour éviter que les conseillers de programme achèvent leurs inspections avant d'avoir répondu à toutes les questions des listes de contrôle.

Le Ministère a aussi émis à l'intention des conseillers de programme et des gestionnaires régionaux une directive pour s'assurer que les listes de contrôle aux fins d'agrément des agences et des établissements de services de garde en milieu familial sont remplies et que toutes les questions applicables sont prises en compte et documentées.

- envisager d'élaborer des listes de contrôle d'inspection pour le personnel des agences.

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Après notre audit de 2014, le Ministère a mis au point une liste de contrôle d'inspection devant être utilisée par le personnel des agences durant les inspections des locaux des établissements de services

de garde en milieu familial. La liste de contrôle a été distribuée aux agences en vue d'une utilisation à la fin d'août 2016.

#### Recommandation 7

*Pour mettre en place un réseau de garderies accessible, coordonné et de grande qualité en Ontario qui favorise le développement social, langagier et cognitif des enfants, le ministère de l'Éducation doit :*

- réévaluer les exigences scolaires des conseillers de programme à l'avenir afin de tenir compte de leur niveau de scolarité et d'expérience en garderie;

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons constaté que seulement la moitié des conseillers de programme dans les trois régions visitées étaient titulaires d'un diplôme en éducation de la petite enfance.

Le Ministère nous a dit qu'il avait réévalué les exigences scolaires pour les conseillers de programme et qu'il avait confiance dans les méthodes qu'il applique pour évaluer le niveau scolaire et l'expérience des conseillers. Par conséquent, il n'a pas modifié ces exigences depuis notre audit. Le Ministère ne documentait pas ses évaluations, de sorte que nous ne disposions d'aucun document à examiner. Nous persistons à croire qu'il serait bénéfique que les conseillers de programme soient titulaires d'un diplôme en éducation de la petite enfance.

- voir à ce que les conseillers de programme reçoivent la formation et les soutiens opérationnels nécessaires pour qu'ils puissent s'acquitter efficacement des responsabilités de leur poste;

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici février 2017.**

#### Détails

En ce qui concerne la formation, comme nous l'avons mentionné à la recommandation 4, le

Ministère a offert aux conseillers de programme plusieurs séances de formation officielle sur les politiques de programme et les exigences législatives, dont l'évaluation de la conformité aux exigences concernant les énoncés de programme, les mesures d'exécution de la loi, et les exigences relatives aux inspections axées sur le risque des exploitants. Le Ministère prévoyait élaborer une stratégie de formation pour les conseillers de programme et les gestionnaires régionaux nouveaux et existants d'ici février 2017.

En ce qui a trait aux soutiens opérationnels, comme exposé dans les recommandations 4 et 6, le Ministère a mis en place des outils, notamment :

- il a actualisé les listes de contrôle d'inspection qu'utilisent les conseillers de programme pour effectuer les inspections des centres de garde d'enfants ainsi que des agences de services de garde en milieu familial et de leurs fournisseurs de services;
- un processus de questions et de réponses, dans le cadre duquel les conseillers de programme peuvent soumettre des questions au bureau central, qui y répond, puis les transmet au personnel responsable de l'agrément;
- l'exercice de « fiabilité interévaluateurs ».

En outre, le Ministère a mis au point un outil de suivi pour aider les exploitants et les conseillers de programme à vérifier et à maintenir la conformité aux nouvelles exigences législatives concernant la vérification des dossiers de police.

- *évaluer la charge de travail des conseillers de programme pour leur accorder suffisamment de temps pour effectuer des inspections approfondies.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Bien que le nombre moyen de dossiers par conseiller de programme soit passé de 87 en mars 2014 à 101 en juin 2016, le Ministère a pris un certain nombre de mesures après notre audit de 2014 afin de s'assurer que les conseillers disposent de

suffisamment de temps pour effectuer des inspections, notamment les suivantes :

- l'établissement, à l'automne 2014, d'une Unité de l'application des mesures législatives chargée de tous les suivis dans le secteur des services de garde non agréés ainsi que de l'application des mesures d'exécution prévues par la nouvelle Loi (auparavant, ces responsabilités étaient assumées par les conseillers de programme);
- l'embauche d'employés temporaires et permanents depuis juillet 2014 pour aider les conseillers de programme à s'acquitter de leur charge de travail, et le recrutement d'un nouveau cadre supérieur en mars 2016, qui a notamment pour tâche de mettre en oeuvre des stratégies en vue de gérer la charge de travail des conseillers.

En outre, le Ministère nous a dit que les gestionnaires régionaux utilisent dorénavant plusieurs approches distinctes pour gérer efficacement la charge de travail des conseillers de programme et accroître encore plus le temps dont disposent ceux-ci pour effectuer des inspections. Ces approches comprennent les suivantes :

- demander au personnel de préparer des plans de travail mensuels;
- demander aux conseillers de programme d'établir différentes dates d'expiration pour les permis afin de réduire le nombre de renouvellements devant être effectués au même moment;
- inciter les conseillers de programme à planifier la durée de leur visite en fonction du risque associé à un titulaire de permis, de manière à prévoir des visites plus longues pour les nouveaux titulaires que pour ceux ayant de bons antécédents de conformité.

Les gestionnaires régionaux sont également en mesure de générer des rapports à partir du Système de gestion des permis des services de garde d'enfants pour les aider à gérer la charge de travail. Par exemple, les gestionnaires peuvent utiliser un rapport qui présente l'état de la situation

concernant chaque titulaire de permis pour voir quelles sont les étapes du processus où il existe des retards, et ainsi envisager des stratégies pour que les demandes de renouvellement continuent d'aller de l'avant.

## VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS CRIMINELS

### Recommandation 8

*Pour faire en sorte que les exploitants de garderie offrent un environnement sécuritaire et sain qui favorise le développement social, affectif et intellectuel des enfants, le ministère de l'Éducation doit :*

- *revoir sa politique sur la vérification des antécédents criminels pour déterminer s'il y a lieu de l'actualiser, les personnes à assujettir à la politique et la pertinence des exemptions;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Depuis notre audit de 2014, le Ministère a examiné sa politique sur la vérification des antécédents criminels et a renforcé les exigences.

Les nouvelles mesures législatives qui sont entrées en vigueur le 31 août 2015 exigent une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables (auparavant, seule une vérification des antécédents criminels était requise). Plus précisément, le titulaire d'un permis pour exploiter un centre de garde d'enfants est tenu d'obtenir une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables de tous les employés, bénévoles et étudiants qui travaillent pour lui, qu'ils interagissent ou non avec des enfants. L'exigence s'applique notamment aux cuisiniers, aux chauffeurs et au personnel d'entretien. Les agences de services de garde en milieu familial doivent aussi obtenir une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables de leurs employés, des fournisseurs de services de garde qu'elles supervisent et de toute personne qui réside habituellement dans

l'établissement ainsi que de toute personne qui fréquente régulièrement les lieux.

En outre, le Ministère exige dorénavant que la vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables soit mise à jour tous les cinq ans. Par ailleurs, chaque année entre les vérifications de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables, une déclaration relative à l'existence d'infractions faisant état de toutes les condamnations criminelles doit être soumise.

Dans notre rapport de 2014, nous avons mentionné que les demandeurs pouvaient être exemptés de l'obligation de soumettre une vérification des antécédents criminels si les trois conditions suivantes étaient remplies : la garderie est constituée en société et les membres de son conseil d'administration n'ont pas de contact direct avec les enfants; le demandeur est titulaire d'un permis octroyé par le Ministère ou exécute un autre programme dans la collectivité; le demandeur a une expertise confirmée en prestation de services dans la collectivité. Le Ministère a éliminé ces exemptions après notre audit.

- *confirmer que les vérifications des antécédents criminels ont été versées au dossier de tous les nouveaux exploitants et vérifier que les membres du conseil d'administration et les autres membres du personnel qui n'ont pas obtenu de vérification de leurs antécédents criminels n'ont pas de contact direct avec les enfants;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici la fin de décembre 2016.**

### Détails

Le Ministère nous a dit qu'un nouveau demandeur n'obtiendrait pas de permis avant que la vérification exigée des dossiers de police lui soit soumise et que le conseiller de programme ait examiné et approuvé les documents. En outre, les vérifications sont conservées dans le Système de gestion des permis des services de garde d'enfants et peuvent, au besoin, être consultées par les gestionnaires régionaux aux fins d'examen.

En vertu des nouvelles mesures législatives mises en oeuvre le 31 août 2015, le Ministère exige que les membres du personnel des services de garde soumettent une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables, qu'ils aient ou non des contacts directs avec les enfants. Dans le cas où le nouveau demandeur est constitué en société, la politique ministérielle requiert dorénavant que tous les membres du conseil d'administration soumettent soit une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables s'ils ont des contacts directs avec les enfants, soit une vérification des antécédents criminels s'ils n'ont pas de tels contacts avec les enfants. Au moment de notre audit de 2014, seuls les membres du conseil d'administration ayant des contacts directs avec les enfants étaient tenus de soumettre une vérification des antécédents criminels uniquement. Au moment de notre suivi, le Ministère avait aussi élaboré une directive provisoire sur les mesures que les conseillers de programme doivent prendre lorsque les demandeurs n'ont pas soumis ou achevé une vérification adéquate des dossiers de police, qui englobe une vérification des antécédents criminels et une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables. Le Ministère prévoit mettre en oeuvre cette directive d'ici décembre 2016.

- *exiger une mise à jour périodique des vérifications des antécédents criminels des exploitants et du personnel de garderie;*

**État : Pleinement mise en oeuvre pour le personnel des services de garde. Peu ou pas de progrès pour les exploitants de services de garde.**

#### Détails

Au 31 août 2015, le Ministère exigeait que les exploitants de services de garde obtiennent des membres de leur personnel une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables tous les cinq ans, ainsi qu'une déclaration relative à l'existence d'infractions chaque année civile, sauf celle où ils ont soumis une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables.

Lorsqu'ils présentent une demande pour un nouveau permis, les exploitants de services de garde sont tenus de soumettre une vérification des antécédents criminels ou une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables s'ils interagissent avec les enfants. Le Ministère nous a informés qu'il exigerait des titulaires de licence qu'ils voient à la mise à jour périodique des vérifications des antécédents criminels ou de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables, et qu'il poursuivait le travail pour déterminer les modalités de mise en oeuvre.

- *exiger des vérifications de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables en plus des vérifications des antécédents criminels.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Au 31 août 2015, le Ministère exigeait que les exploitants de services de garde obtiennent des membres de leur personnel une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables. En outre, les exploitants de services de garde qui interagissent avec les enfants sont dorénavant tenus de soumettre une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables au Ministère.

## INCIDENTS GRAVES

### Recommandation 9

*Pour contribuer à réduire le risque pour la santé et la sécurité des enfants dans les garderies et pour régler, déclarer et analyser les incidents graves de façon appropriée, le ministère de l'Éducation doit :*

- *élaborer des lignes directrices sur l'enquête et le suivi d'un incident grave;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

En mars 2015, le Ministère a amélioré le Système de gestion des permis des services de garde d'enfants en y incluant des champs que les conseillers de programme peuvent remplir pour documenter

les mesures de suivi qu'ils ont prises à l'égard d'incidents graves.

Les conseillers de programme sont dorénavant tenus de documenter les méthodes employées pour faire le suivi des incidents graves (par exemple, des visites sur place ou des communications par courriel ou téléphone), la date à laquelle le suivi a été effectué, le nom et le poste des personnes à qui ils ont parlé, ainsi que tous les détails additionnels pertinents relatifs au suivi.

Par ailleurs, en octobre 2016, le Ministère a émis une directive sur les incidents graves qui contient des lignes directrices concernant les enquêtes et les mesures de suivi liées aux incidents graves.

- *définir une procédure pour informer le personnel de garderie des politiques sur les incidents graves, y compris la façon de reconnaître, de régler, de documenter et de déclarer ces incidents;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

En 2014, nous avons relevé un certain nombre d'incidents qui ne correspondaient pas à la définition législative et ministérielle d'« incident grave », mais qui avaient été signalés comme tels au Ministère (par exemple, un enfant qui avait subi des blessures mineures). Nous avons relevé d'autres incidents qui correspondaient à la définition d'« incident grave » et qui n'avaient pas été signalés au Ministère.

La nouvelle directive sur les incidents graves fournit une orientation sur ce qui constitue un incident grave devant être signalé et sur ce qui ne constitue pas un tel incident.

Depuis le 29 août 2016, les nouvelles mesures législatives exigent que les exploitants de services de garde examinent tous les ans leurs politiques sur les incidents graves avec tous les membres du personnel et toutes les autres personnes concernées (comme les bénévoles, les fournisseurs de services de garde en milieu familial et les résidents d'un établissement de garde en milieu familial).

Ces personnes sont également tenues de signer un document indiquant la date à laquelle ils ont examiné la politique et avec qui ils l'ont fait. En août 2016, le Ministère a modifié ses listes de contrôle relatives aux inspections pour exiger que les conseillers de programme examinent ces documents.

- *prendre des mesures plus efficaces à l'endroit des exploitants qui dérogent aux exigences législatives en matière de déclaration, y compris ceux qui ne signalent pas les incidents graves dans la forme prescrite;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2017.**

#### Détails

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, les nouvelles mesures législatives permettront au Ministère d'imposer une nouvelle pénalité administrative de 2 000 \$ aux titulaires de permis qui ne signalent pas les incidents graves au Ministère dans le délai prescrit de 24 heures.

- *envisager d'élaborer des protocoles conjointement avec d'autres autorités d'enquête afin d'échanger l'information;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Le 17 février 2015, le Ministère a signé un protocole d'échange d'information avec le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, qui surveille les sociétés d'aide à l'enfance de la province. Il a aussi signé un protocole, en janvier 2015, avec la Division de la santé publique du ministère de la Santé et des Soins de longue durée et, en août 2016, avec le Bureau du coroner en chef et la Société d'aide à l'enfance de Frontenac, Lennox et Addington. Le Ministère a également rédigé des protocoles de partage d'information avec la Police provinciale de l'Ontario et la Société d'aide à l'enfance de la région de Peel.

- analyser les incidents graves provoqués par les exploitants afin de cerner les problèmes potentiels causés par ces derniers ou les problèmes systémiques;

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

En décembre 2014, le Ministère était en mesure de produire des rapports qui contenaient des renseignements détaillés ainsi que des résumés généraux sur tous les incidents graves dans la province. Les conseillers de programme peuvent générer des rapports qui décrivent en détail tous les incidents graves par type d'incident pour chaque exploitant de services de garde dont ils sont responsables.

En outre, le bureau central du Ministère prépare des rapports sommaires sur les incidents graves qui sont communiqués périodiquement aux gestionnaires régionaux afin de déceler tous les problèmes systémiques nécessitant des enquêtes approfondies.

La nouvelle directive sur les incidents graves fournit également au personnel responsable de l'agrément une orientation concernant les attentes relatives à l'examen des incidents graves.

- envisager d'afficher les incidents graves en ligne où les parents peuvent les consulter facilement.

**État : Ne sera pas mise en oeuvre.**

#### Détails

Le Ministère a décidé de ne pas mettre en oeuvre cette recommandation. Il nous a dit que l'affichage en ligne des incidents graves nécessiterait des consultations approfondies des intervenants et des avocats, et qu'un tel affichage pourrait ne pas fournir une information fiable aux parents étant donné qu'il n'inclut pas de renseignements sur les mesures de suivi. Le Ministère nous a également dit que cela pourrait inciter les exploitants à ne pas signaler les incidents graves. Nous persistons à croire que les incidents graves doivent être affichés en ligne, car les parents ont le droit d'en être informés afin de prendre des décisions éclairées au sujet de la garde de leurs enfants.

## PLAINTES

### Recommandation 10

*Pour s'assurer que les plaintes font l'objet d'une enquête adéquate et relever les problèmes qui peuvent ne pas être apparents pendant les inspections, le ministère de l'Éducation doit :*

- veiller à ce que les gestionnaires examinent rapidement les plaintes déposées et les résultats d'enquête;

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Après notre audit, le Ministère a commencé à faire un suivi des délais de traitement des plaintes. Il nous a dit que dans les cas où les délais de résolution des plaintes étaient jugés trop longs, les gestionnaires régionaux avaient pour instruction de faire enquête et de prendre des mesures pour assurer un examen plus rapide des plaintes.

Durant la période allant d'octobre à décembre 2015, le délai moyen de traitement d'une plainte était de 21,5 jours, de la date de la réception de la plainte à celle de l'achèvement de l'enquête, ce qui comprenait l'examen requis par le gestionnaire régional.

Nous ne disposons pas de données comparatives précises tirées de notre dernier audit, mais nous avons examiné un échantillon de plaintes en 2014 et avons constaté qu'il s'était écoulé en moyenne 150 jours entre le moment où une enquête était achevée et celui où elle était examinée par le gestionnaire régional.

- confirmer auprès des plaignants que leurs préoccupations ont fait l'objet d'une enquête;

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Depuis décembre 2014, lorsqu'un plaignant fournit son adresse courriel, le Système de gestion des permis des services de garde d'enfants l'avise automatiquement que sa plainte a été reçue. Une fois que le conseiller de programme a mené à terme le suivi

de la plainte et a clos le dossier, le plaignant reçoit un courriel généré par le Système qui l'informe que le Ministère a donné suite à sa préoccupation, et qui fournit un résumé général du résultat de l'enquête effectuée par le conseiller de programme. Dans les cas où le plaignant a fourni un numéro de téléphone seulement, le conseiller de programme doit communiquer avec le plaignant par téléphone pour l'informer du résultat de l'enquête, et documenter l'appel dans le Système de gestion des permis des services de garde d'enfants.

- *examiner et analyser régulièrement la nature des plaintes et utiliser l'information dégagée pour élaborer des procédures, y compris la tenue de visites à l'improviste des garderies afin d'atténuer les risques cernés.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici la fin de décembre 2016.**

#### Détails

En décembre 2014, le Ministère a commencé à recueillir des renseignements sur le nombre de plaintes et la nature de celles-ci, comme celles liées aux cas de violence et de négligence envers les enfants et à l'état des immeubles et des locaux dans les établissements de services de garde pour chaque région.

Le bureau central du Ministère prépare des rapports sommaires sur les plaintes, qui comprennent

des renseignements sur le nombre de plaintes et la nature de celles-ci et qui sont communiqués aux gestionnaires régionaux en vue de repérer les secteurs pour lesquels des enquêtes et des mesures de suivi supplémentaires peuvent être justifiées.

Il est ressorti de l'examen des données sur les plaintes par le Ministère que deux des plus graves catégories de plaintes étaient liées aux allégations de mauvais traitement et à la surveillance des enfants. Le Ministère nous a informés qu'en raison des tendances en matière de plaintes, le personnel responsable de l'agrément effectuait un suivi de concert avec une société d'aide à l'enfance locale relativement à des allégations de mauvais traitement.

En ce qui concerne une autre région dans laquelle la surveillance des enfants suscitait des préoccupations, le Ministère nous a dit que le gestionnaire régional avait passé en revue la section applicable du manuel d'agrément des centres de garde d'enfants lors d'une réunion des intervenants et de la collectivité afin de hausser la sensibilisation à l'égard des exigences concernant la surveillance des enfants.

Le Ministère a aussi rédigé une directive qui fournit au personnel responsable de l'agrément une orientation sur la manière d'examiner les plaintes visant des établissements de garde d'enfants agréés, qu'il prévoit publier d'ici la fin de décembre 2016.