



## RECOMMANDATIONS

Prévention et traitement des attitudes et des pratiques inappropriées  
Guide à l'intention des services de garde éducatifs à l'enfance  
2024

Déposé à la Direction du soutien à la conformité et à la qualité du ministère de la Famille  
par l'Association des cadres des centres de la petite enfance (ACCPE) dans le cadre de  
la consultation en vue de la mise à jour du Guide.

Le 16 octobre 2024





## SOMMAIRE

L'Association des cadres des CPE présente ce mémoire au nom des quelque 1900 gestionnaires de CPE/BC du Québec. Il a été rédigé à la suite de 4 séances de consultations auprès de nos membres, directions générales et directions adjointes des CPE/BC.

L'ACCPE souhaite d'abord mentionner que plusieurs éléments inclus dans le projet de révision du guide *Prévention et traitement des attitudes et des pratiques inappropriées* répondent à des recommandations du Mémoire que nous avons rédigé sur le Projet de Loi 46 Loi sur l'amélioration de la protection des enfants dans les services de garde éducatifs.

Nous demandons, entre autres, qu'il y ait un encadrement précis des pratiques inappropriées et des lignes directrices quant aux sanctions, et que le Ministère apporte l'aide requise aux CPE/BC dans leur mandat de faire appliquer le Guide, tout particulièrement dans des cas de contestation, de refus d'obtempérer, de griefs ou de plaintes.

D'autres éléments soulèvent encore des questionnements, certaines liées aux recommandations de la Commission Laurent. L'une d'elles stipule que les décisions ne sont pas toujours prises dans l'intérêt de l'enfant et qu'il faut s'assurer **de réunir tous les acteurs**, afin de simplifier et de mieux coordonner les interventions en protection de la jeunesse. Cette recommandation de la Commission Laurent est encore en attente d'application. Encore une fois, nous posons donc ici la question : quand les intervenants cesseront-ils de travailler en silo? Quand les CPE/BC cesseront-ils d'être les victimes de ce travail en silo, alors qu'ils peinent à jouer pleinement leur rôle dans la protection des enfants?

Les recommandations que nous déposons veulent donc mettre la lumière sur certains éléments qui requièrent une attention plus particulière dans l'encadrement de l'application du *Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques inappropriées*, document qui, selon nous, **devrait être mis en annexe de la Loi à titre d'outil de référence obligatoire**.

À la lumière de nos consultations, nous déposons 9 recommandations qui appuient l'esprit de ce guide, mais qui demandent d'apporter des précisions nécessaires à une compréhension commune et une application uniforme.

Nous recommandons d'emblée que le Ministère propose deux outils pour le réseau des SGÉE : un **guide administratif** (gestion des plaintes, rôles et responsabilités de chaque partie, sanctions prévues et gradation, modèles et calendriers de plan de prévention, etc.) et un **guide pédagogique** qui viendrait mieux définir ce que sont les attitudes et pratiques attendues (avec exemples de pratiques inappropriées **et** des pratiques appropriées illustrant le propos de façon concrète).



## PRÉSENTATION DE L'ACCPE

L'Association des cadres des centres de la petite enfance (ACCPE) regroupe plus de 1000 gestionnaires œuvrant dans les centres de la petite enfance (CPE) et dans les bureaux coordonnateurs (BC) du Québec. Nos membres occupent des fonctions d'encadrement dans les CPE et BC.

L'ACCPE est un organisme national mis sur pied en novembre 1981 par des gestionnaires de garderies à but non lucratif, au lendemain de la création de l'Office des services de garde du Québec du ministère des Affaires sociales, la toute première entité gouvernementale responsable d'encadrer les garderies existantes. Répondant à sa mission première, toujours bien actuelle, l'ACCPE travaille depuis plus de 40 ans à défendre la profession de cadre en CPE/BC : reconnaissance publique et politique des directions générales et adjointes, soutien aux directions générales et adjointes en poste, promotion pour assurer la relève, etc.

### **Révision du guide *Prévention et traitement des attitudes et des pratiques inappropriées à l'intention des services de garde éducatifs à l'enfance***

À la suite des modifications qu'il a apportées à sa Loi sur les services de garde en 2017, le ministère de la Famille a fait paraître le très important *Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques inappropriées*, visant à définir ce que le Ministère entend par attitudes et pratiques inappropriées, et à promouvoir la prévention de telles attitudes et de telles pratiques. Ce Guide était disponible depuis 2018 et après 5 ans, il était grand temps qu'une révision soit faite, augmentée de mesures d'encadrements beaucoup plus précises.

Les lignes directrices qui ont été ajoutées sont appréciées par les gestionnaires de CPE/BC, puisque nécessaires. Il était important de rajouter des leviers pour assurer la santé et la sécurité des enfants dans les services de garde éducatifs à l'enfance. C'est ce que nous avons d'ailleurs demandé et porté à l'attention du Ministère dans notre Mémoire du 27 janvier 2024 sur le Projet de Loi 46.

Il nous faut rappeler ici qu'il reste malheureusement **un grand risque de subjectivité**. La question des attitudes et des valeurs éducatives constitue un des sujets principaux des formations et des accompagnements auprès des nouvelles éducatrices, des stagiaires, du personnel non qualifié et de personnel issu de l'immigration qui parfois ne partage pas les valeurs éducatives ou pédagogiques défendues dans *Accueillir la petite enfance* et le présent Guide.

Ce guide est essentiel, mais dans cette nouvelle version, il nous apparaît surtout comme un guide d'**avis des pénalités**. Nous en appelons au Ministère pour que la **prévention** soit le centre de ce guide.



## Chapitre 1 – Présentation du guide

Le Guide précise qu'il est un document de référence et qu'à ce titre, il n'a aucune valeur légale et ne dispense pas le lecteur de consulter les textes officiels, lois, règlements, instructions, directives. Nous comprenons cette nuance, mais questionnons alors sa valeur si les nouvelles dispositions ne sont pas spécifiquement incluses à la Loi sur l'amélioration de la protection des enfants dans les services de garde éducatifs (loi 6 de 2024). Le Guide n'est pas nommé comme document de référence dans cette loi : il aurait été pertinent de le faire pour éviter des interprétations quant à son application.

### RECOMMANDATION no.1

Considérant qu'il est impossible pour les CPE/BC de faire appliquer le *Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques inappropriées* sans un soutien du Ministère et que les CPE/BC n'ont aucune prise concrète pour la faire appliquer, l'ACCPE recommande :

*Que le Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques inappropriées soit annexé à la Loi sur les services de garde, à titre d'outil de référence obligatoire.*

## Chapitre 2 – Mise en contexte

La période de dépistage et de diagnostic d'un enfant à besoins particuliers est parfois très longue. Pendant cette longue période lors de laquelle l'enfant fréquente le SGÉE, le personnel n'a pas toujours le soutien adéquat pour l'accueillir adéquatement et subvenir à ses besoins.

Certains enfants ont de graves problèmes de comportement qui doivent être pris au sérieux. Il arrive parfois qu'on doive se demander si le CPE peut accueillir ces enfants, ou s'il n'a pas les ressources suffisantes pour y parvenir! Dans le cas de graves problèmes de comportement ou d'agressivité, et selon le plan d'intervention, des mesures de contention doivent être prises pour la sécurité des autres enfants et celle du personnel.

Dans ces situations, il se peut qu'une plainte soit formulée pour dénoncer certains gestes perçus comme inappropriés pour quiconque ne connaît ni la situation de l'enfant ni son plan d'intervention, tels que la contention ou les arrêts d'agir; le Ministère doit absolument tenir compte du plan d'intervention dans l'analyse de ce type de plainte.



## RECOMMANDATION no.2

S'appuyant sur les rôles et responsabilités du Ministère dans la mise en place de mesures qui permettent de limiter les plaintes non fondées, l'ACCPE recommande :

Que des précisions claires soient apportées dans le Guide à propos des actes de contentions ou des arrêts d'agir qui doivent être posés dans certaines situations très spécifiques (enfants à besoins particuliers, protocoles, etc.).

Que le Guide aborde les méthodes d'intervention auprès des enfants en crise pour éviter aux intervenantes d'être accusées d'avoir agi avec des gestes inappropriés. Il est donc important que des informations de ce genre puissent être ajoutées dans le Guide, notamment pour éviter que des plaintes non fondées soient inutilement déposées.

## Chapitre 3 – Attitudes et pratiques inappropriées

La question de la subjectivité est au cœur de cette démarche : pourquoi une attitude est-elle acceptable chez un individu, alors qu'elle est répréhensible, voire condamnable chez un autre?

Pour pallier les dérives de l'objectivité, il nous semble essentiel que des nuances soient apportées, pas dans la théorie, mais par des exemples, afin de clarifier ce qui pourrait rester ambiguë et qui ne serait pas une pratique inappropriée à proprement parler. En effet, tout le monde s'entend pour sanctionner les gestes vraiment inadmissibles, mais ce n'est pas le cas pour les gestes de la « zone grise ». Le Guide met beaucoup d'emphasis sur les comportements extrêmes, mais devrait aussi mettre la lumière sur les *douces violences*, ces gestes inappropriés moins extrêmes qui sont aussi dommageables à long terme que toute violence plus évidente.

Dans le même ordre d'idées, nous souhaitons que des niveaux de dangerosité soient établis; tous les gestes inappropriés n'ayant pas les mêmes impacts sur la santé et la sécurité des enfants.

Il s'agirait donc de mieux distinguer les mesures inappropriées les unes des autres, afin de différencier les gestes graves et dangereux de ceux qui relèvent de la maladresse ou de l'inexpérience professionnelles. Le guide devrait donc permettre de distinguer le geste qui demande l'intervention de la DPJ, de la police ou du Ministère, de celui qui demande que le CPE intervienne avec une mesure disciplinaire, du coaching et de l'accompagnement.

À ce propos, nous considérons qu'il serait important de produire une grille d'analyse qui pourrait être uniformément utilisée autant par les prestataires de services et le personnel que les inspecteurs du Ministère. Une telle grille d'analyse, ainsi qu'un guide de **pratiques inappropriées autant que de pratiques appropriées** à l'intention des éducatrices et RSGE, permettraient de mieux comprendre ce qui est concrètement attendu d'elles en termes d'interventions.



### **RECOMMANDATION no.3**

S'appuyant sur les rôles et responsabilités du Ministère à l'égard des CPE/BC, soit ceux de **soutenir les services de garde éducatifs à l'enfance** dans la mise en place de mesures pour prévenir les attitudes et les pratiques inappropriées et pour en assurer le traitement, l'ACCPE recommande :

Que le Ministère produise deux guides distincts :

- Un **guide administratif** qui aborderait la gestion des plaintes, les rôles et responsabilités de chaque partie, les sanctions prévues et leur gradation, des modèles et calendriers de plan de prévention, etc.);
- Un **guide pédagogique** qui vient mieux définir ce que sont les attitudes et pratiques attendues et donne des exemples de pratiques inappropriées tout autant qu'appropriées pour illustrer concrètement le propos;

Que tout document évite d'utiliser des termes trop larges (par exemple : « Manquer de surveillance » ou « Se quereller entre adultes ») qui peuvent laisser libre cours à toutes les interprétations possibles et qui peuvent parfois être prises hors contexte. Il est en effet bien différent de crier après un enfant qui s'apprête à quitter le groupe en courant vers un danger imminent, qu'après un enfant qui ne veut pas s'habiller dans le vestiaire et qui ralentit le groupe.

Qu'une **grille d'analyse**, comprenant plusieurs exemples et cas de figures, soit proposée, afin d'uniformiser les pratiques ainsi que les interventions des inspecteurs du Ministère.

---

## **Chapitre 4 - Pistes d'action pour prévenir les attitudes et les pratiques inappropriées**

En matière de prévention, nous soulevons la question de l'**Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave** et de sa mise en application. Nous savons que les délais de traitement peuvent être très longs, et très onéreux, et que les CPE **sont actuellement encore exclus des comités** liés à cette entente partenariale : il n'y a actuellement aucune communication avec le CPE pour les dossiers et les enquêtes.



#### **RECOMMANDATION no.4**

La santé et la sécurité étant une responsabilité du CPE/BC et son application, celle de la direction générale, l'ACCPE recommande que :

Le partenariat entre les CPE et le Ministère ne soit pas seulement cosmétique, mais qu'il s'incarne réellement, entre autres, dans les structures comme celles de l'entente multi d'où les CPE sont trop souvent exclus;

La direction générale du CPE/BC soit mise dans la boucle des communications à toutes les étapes d'une enquête menée dans le cadre de l'Entente multi.

### **Chapitre 5 - Rôles et responsabilités**

Le message quant à l'imputabilité des éducatrices doit être très clair pour permettre l'application de ce guide de façon cohérente et non arbitraire dans tous les milieux et particulièrement dans les milieux syndiqués. Il faut savoir que dans tous les cas de figure, toutes les mesures disciplinaires sont systématiquement contestées par le syndicat et suivies d'un grief, quelque soit le niveau de dangerosité ou la nature de l'infraction.

Les cadres dans les milieux syndiqués ont d'ailleurs les mains liées. Alors que la gestionnaire travaille à gérer un dossier de plainte, l'équipe de éducatrices ne peut pas être mise au courant du dossier en cours et présume souvent que la direction ne fait rien. Cette impression sera transmise aux enquêteurs et faussera d'autant les résultats de l'enquête sur le travail d'intervention.

Pour ce qui est de la formation et de l'accompagnement, nous sommes d'accord pour dire que le rôle des gestionnaires est important, ayant le mandat de soutenir le développement professionnel de leur personnel. Toutefois, nous croyons que le rôle de mise à jour des connaissances ne relève pas que des cadres. Étant donné qu'il s'agit d'un guide ministériel, nous croyons qu'il incombe au ministère de la Famille de mettre en place une procédure de mise à niveau national comme ce fut le cas pour le programme éducatif. De plus, le contenu des articles 5.2 et 5.3 devraient être obligatoirement ajouté au curriculum des formations collégiales en TEE. Les stagiaires et les nouvelles éducatrices devraient dès le départ connaître le Guide, tout autant que leur rôle et leurs responsabilités.

#### **RECOMMANDATION no.5**

Eu égard aux responsabilités du CPE/BC et de leurs directions en matière d'application du Guide, l'ACCPE recommande :

Que le ministère mette en place une procédure de mise à niveau national sous forme de Webinaire asynchrone;



Qu'un outil pédagogique simple, présentant des modèles d'attitudes et de gestes appropriés, soit produit par le Ministère à l'intention du personnel éducatif : éducatrices, stagiaires, remplaçantes, etc.;

Que des modifications soient apportées au programme éducatif en cohérence avec le guide;

Que le Ministère crée du matériel de promotion en lien avec le guide et son contenu, pour que la promotion soit uniforme et ne relève pas uniquement de chaque CPE;

Que les attentes du Ministère face aux « dénonciations » entre collègues soient précisées : une éducatrice aura-t-elle des sanctions pour avoir été complice par omission de dénoncer?

---

La question des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial reste selon nous insoluble. Il est convenu qu'un « BC peut visiter la RSG dans le cadre du traitement de la plainte. En effet, selon les dispositions de l'article 86 du Règlement, un BC peut effectuer cette visite à l'improviste afin de vérifier l'objet et le bien-fondé de la plainte. Il doit aviser la RSG de la nature de la plainte lors de sa visite. ». Il incombe donc au BC de s'assurer du suivi d'une plainte.

Toutefois rien ne mentionne les leviers qui pourront permettre au BC de remplir adéquatement ses responsabilités envers les RSGÉ quant à la prévention et à la bonne compréhension du Guide sur les attitudes et pratiques inappropriées. « Participer à la prévention (...) notamment par la promotion de la formation et du perfectionnement des RSGÉ » reste une indication bien vague et sans aucune possibilité d'intervention. En effet, il est impossible pour quiconque, avec les règles actuelles, d'intervenir adéquatement auprès des RSGÉ, notamment parce que le soutien est encore sur une base volontaire, alors qu'on sait pertinemment que ce sont les personnes qui en ont le plus besoin qui font le moins de demandes.

---

#### **RECOMMANDATION no.6**

Étant donné que la formation et l'accompagnement auprès des RSGÉ reste un défi pour les bureaux coordonnateurs, l'ACCPE recommande :

Qu'un outil pédagogique simple, présentant des modèles d'attitudes et de gestes appropriés, soit produit par le Ministère à l'intention des RSGÉ, des assistantes et des remplaçantes en milieu familial;

Que le soutien à l'application du Guide soit offert aux RSGÉ à la recommandation du BC et non à la demande de la RSGÉ;

Que le nombre d'heures exigées pour la formation initiale des personnes ne détenant pas de formations prescrites pour être éducatrice à la petite enfance soit augmenté à 90 heures ou à 120 heures, afin de respecter la volonté du réseau d'offrir une réelle qualité pédagogique dans les milieux de garde éducatifs en milieu familial reconnus;



Qu'à l'instar de la formation en hygiène et salubrité alimentaires obligatoire pour les RSGÉ, le contenu des articles 5.2 et 5.3 soit obligatoirement ajouté au curriculum de la formation de base des RSGÉ, afin que celles-ci puissent, avant même leur reconnaissance, connaître le Guide, tout autant que leur rôle et leurs responsabilités en matière de gestes et d'attitudes appropriées.

---

## Chapitre 6 - Intervenir en cas d'attitudes et de pratiques inappropriées

L'Association trouve que ce Guide est beaucoup plus axé sur la **dénonciation** des attitudes inappropriées que sur la **valorisation** des pratiques et attitudes appropriées. Il nous semble manquer de nuances, pour permettre une application la plus objective possible.

---

### RECOMMANDATION no.7

Nous trouvons que dans sa facture actuelle, le guide propose des définitions trop subjectives. Afin d'en uniformiser la compréhension, l'ACCPE recommande :

Que les définitions soient plus détaillées, et qu'elles soient accompagnées d'exemples plus concrets de **pratiques appropriées**.

---

### Situations de signalement au DPJ

Rappelons certaines recommandations de la Commission Laurent, entre autres, celles qui stipulent que les décisions ne sont pas toujours prises dans l'intérêt de l'enfant, qu'il faut s'assurer de réunir tous les acteurs afin de simplifier et de mieux coordonner les interventions en protection de la jeunesse, c'est-à-dire de mettre fin au travail en silo dont sont tout particulièrement victimes les CPE/BC qui peinent à jouer pleinement leur rôle dans la protection des enfants. Nous ne le dirons jamais assez : quand les directions générales ne sont pas impliquées dans l'enquête, il est impossible d'intervenir adéquatement.

---

### Traitement des plaintes

Nous vivons à une époque où déposer des plaintes de façon compulsive est devenue un *modus vivendi* pour bon nombre de personnes au comportement quérulent. Le milieu des CPE/BC n'est pas exempt de ce genre de pratiques nuisibles, mais nous craignons qu'il ne devienne un instrument de prédilection pour régler des comptes ou se faire entendre : collègues, parents, voisins... Même en matière de plaintes, il nous semble essentiel d'éduquer : déposer une plainte est chose à prendre au sérieux. Malheureusement, si nous devons faire face à des plaintes non fondées, futiles ou frivoles à répétition, les vraies plaintes pourraient ne pas être entendues et traitées avec le sérieux et la rapidité requise.



Il faut également porter une attention particulièrement aux « chasses aux sorcières ». À tort ou à raison, des coupables peuvent facilement être pointés du doigt, ce qui au sein de plus petites municipalités (ou entre 2 installations d'un même CPE) devient ingérable.

Étant donné que les plaintes devraient être accueillies dans le plus grand respect et avec beaucoup de sérieux, il nous semble légitime de demander un meilleur encadrement de celles-ci. Ne pourrait-il pas y avoir un-e ombudsman, ou un service qui pourrait filtrer les plaintes?

D'autres questions liées à la gestion des plaintes doivent aussi être soulevées : ne faudrait-il pas distinguer les différents types de plaintes par soucis de faire correctement les choses, distinguer par exemple les plaintes réelles des auto-divulgations? Qu'en est-il de la suspension d'une personne, à la suite d'une plainte qui s'est avérée non fondée? Que doit-elle inscrire dans sa déclaration sous serments qui demande expressément si elle a été suspendue dans le cadre de son travail? Ne faudrait-il pas que la suspension soit liée aux éléments couverts par la VAE? Qu'en est-il des délais de suspension et des délais de traitement des dossiers qui ne sont pas compatibles? Quelles sont les conséquences au dépôt d'une plainte lorsqu'elle est non fondée? N'oublions pas qu'en plus des coûts humains, les plaintes non fondées occasionnent aussi des coûts financiers au CPE (experts externes, tel que des enquêteurs, des avocats, etc.).

### **RECOMMANDATION no.8**

L'ACCPE recommande :

Que le Ministère nomme un ombudsman pour filtrer les plaintes, pour ne pas laisser cela au bon jugement des inspecteurs;

Que soit mis sur pied un comité de prévention et de soutien formé de représentants de CPE/BC et du Ministère;

Qu'au même titre qu'on demande une autorisation pour prendre des références lors de l'embauche d'une nouvelle employée, le SGÉE puisse demander à la candidate de confirmer qu'elle n'a eu aucune plainte pour gestes inappropriés dans des postes précédents;

Que le nouveau formulaire exigeant une déclaration assermentée de toute suspension qui aurait eu lieu depuis le dernier emploi couvre uniquement les suspensions liées aux éléments couverts par la VAE;

Que les ministères impliqués dans la gestion des plaintes (Services sociaux, sécurité publique, famille) prennent les mesures nécessaires pour raccourcir drastiquement les délais actuellement interminables, permettant ainsi aux CPE/BC de reprendre leurs activités.



## Mesures administratives

Nous comprenons et appuyons la mise en place de sanctions financières, dans les cas de négligences ou de récidives. Toutefois, il semble que les inspecteurs actuellement en poste ne possèdent pas d'outils d'analyse qui permettent de jouer leur rôle avec toute la subtilité dont ils devraient faire preuve. Nous avons recueilli plusieurs témoignages de gestionnaires ayant reçu la visite d'inspecteurs : certains ont dit aux gestionnaires qu'elles protégeaient les éducatrices, comme si nous laissions faire les pratiques inappropriées, et que c'était la raison pour laquelle elles étaient sous enquête.

Les membres nous ont également témoigné à l'effet que certains inspecteurs avaient eux-mêmes adopté des attitudes particulièrement inappropriées, entre autres en ce qui a trait à la confidentialité et au respect des enfants : discussions dans les aires de jeux des enfants alors que des personnes peuvent graviter autour (collègues, parents), appel à la dénonciation de collègues et même des questions sur la direction devant les enfants, etc.

Ainsi, nous craignons de perdre des éducatrices : une éducatrice satisfaite de ses conditions est toujours beaucoup plus ouverte à recevoir des consignes et de l'encadrement. Les exigences sont immenses et les salaires, déplorables! Qui acceptera de recevoir des pénalités administratives avec des salaires aussi minimes? Quel métier de proximité avec les humains ont des mesures similaires (l'éducation NON, la santé NON, plus alors qu'ils ont la vie de personnes entre leurs mains.) Et c'est sans parler de notre crainte que le réseau perde aussi des cadres, par manque de soutien, de transparence ou de cohérence de la part du Ministère.

Alors que les CPE/BC sont déjà aux prises avec d'importants défis de pénurie de main-d'œuvre, comment pourrions-nous attirer de nouvelles éducatrices dans un milieu où elles pourraient à tout propos se faire poursuivre et recevoir des amendes?

Allons-nous recevoir uniquement des candidatures de personnes inaptes et non qualifiées, parce que les éducatrices compétentes et formées vont craindre de travailler en CPE?

À notre connaissance, il n'existe aucun autre milieu de travail dont les employés reçoivent des amendes sans avis, comme le font les policiers qui donnent des contraventions aux automobilistes fautifs, à la première offense. Il est inconcevable que des amendes soient imposées avant que les contrevenants aient pu se défendre et avant même que l'enquête ait conclu à la culpabilité des personnes en cause!

Actuellement, nous avons reçu plusieurs témoignages de cadres qui ont reçu la visite d'enquêteurs et qui sont aux prises avec des situations déplorables de devoir prouver leur innocence; dans notre état de droit, ne devrions-nous pas être présumé innocent avant d'être trouvés coupables? Il ne semble pas que ce soit le cas. En effet, quelques CPE contestent actuellement devant les tribunaux des accusations déposées au DPCP et les sanctions qui y sont rattachées.



## **RECOMMANDATION no.9**

Au regard de l'application des mesures correctives, l'ACCPE recommande :

Par mesure d'équité envers le personnel de tous les autres réseaux, dont aucun n'a à essuyer d'amendes financières à la suite de plaintes, que le Ministère retire les sanctions financières proposées étant donné que les sanctions disciplinaires et légales déjà prévues (suspension, congédiement, casier criminel, etc.) répondent de façon juste et équitable aux exigences de sécurité;

Que le Ministère offre des formations aux cadres des CPE basées sur les bonnes pratiques et la défense de diligence raisonnable;

Que le Ministère fournisse, dès le début du traitement d'une plainte, une grille d'analyse qui outille les milieux à mettre de l'avant les **pratiques appropriées**, notamment celles qui relèvent de la prévention, de la formation, des interventions en amont, etc. Cela aidera le réseau à se prémunir des poursuites et des pénalités;

Que le Ministère travaille dans la plus grande transparence, afin que les cadres visées par des plaintes et condamnées à des amendes soient mises au courant de la nature et des raisons de la plainte dont elles font l'objet, pour pouvoir intervenir, régler le problème et éviter de nouvelles amendes;

Que la direction générale du CPE/BC soit considérée comme une réelle partenaire du Ministère et qu'elle soit impliquée au tout début de l'enquête, afin de pouvoir intervenir rapidement auprès des fautifs.



## CONCLUSION

La gestion de plaintes représente un défi pour les cadres des CPE/BC, à qui incombe la responsabilité d'offrir des milieux sains et sécuritaires aux enfants.

Une mise à jour du Guide nous apparaît essentielle, l'ACCPE appuie sans réserve le Ministère dans son actuelle démarche de révision.

Pour que ce Guide réponde aux attentes, aux besoins et aux préoccupations du milieu des SGÉE, il faut s'assurer d'une large diffusion d'outils de prévention, dont celle du Guide. Plus les intervenants, les parents et les partenaires connaîtront le cadre dans lequel évoluent les SGÉE, plus il sera possible de prévenir les attitudes et pratiques inappropriées envers les enfants. Si le Ministère a un rôle central à jouer dans la révision du Guide, il doit également assumer la responsabilité de sa promotion et de son application.

À la lumière des recommandations qui ont ici été transmises, l'ACCPE réitère ici sa volonté de travailler en partenariat avec le Ministère, afin que ses membres et les cadres du réseau puissent assumer avec conviction leur rôle en matière de prévention, de santé et de sécurité.

Nous jouons un rôle de soutien auprès des cadres car ce sont elles qui, une fois de plus, sont au front, aux premières lignes. Au-delà des pénalités, la direction générale peut être poursuivie quand le Ministère le juge nécessaire; elle a la tête sur le billot, tout particulièrement parce que le personnel qualifié ne court pas les rues. Aujourd'hui, les CPE/BC travaillent avec du personnel recruté sans formation, non qualifié, qui doit être constamment accompagné. Il est donc essentiel de se doter d'outils communs, efficaces et accessibles.

Nous le répétons, l'ACCPE est la voix des cadres, les acteurs et actrices de première ligne qui appliquent la Loi et tous les guides ministériels. Cette voix doit être entendue, elle est partie prenante de l'avenir et de la santé du réseau des CPE/BC du Québec qu'elle a contribué à faire naître et à mettre en place. Ainsi, au nom des directrices générales et des directrices adjointes de toutes les corporations des CPE, CPE/BC et BC du Québec, l'ACCPE continuera à défendre les droits et les intérêts des enfants. Elle tient donc à réaffirmer au ministère de la Famille sa pleine et entière disponibilité à contribuer à l'une ou l'autre des étapes de cette révision. Nous remercions également toutes les personnes qui contribueront à une meilleure reconnaissance des acteurs de premier plan du réseau des CPE/BC et tout particulièrement la centaine de membres qui ont participé à cette consultation.



## RAPPEL DES RECOMMANDATIONS

### RECOMMANDATION no.1

Considérant qu'il est impossible pour les CPE/BC de faire appliquer le *Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques inappropriées* sans un soutien du Ministère et que les CPE/BC n'ont aucune prise concrète pour la faire appliquer, l'ACCPE recommande :

Que le *Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques inappropriées* soit annexé à la Loi sur les services de garde, à titre d'outil de référence obligatoire.

### RECOMMANDATION no.2

S'appuyant sur les rôles et responsabilités du Ministère dans la mise en place de mesures qui permettent de limiter les plaintes non fondées, l'ACCPE recommande :

Que des précisions claires soient apportées dans le Guide à propos des actes de contentions ou des arrêts d'agir qui doivent être posés dans certaines situations très spécifiques (enfants à besoins particuliers, protocoles, etc.).

Que le Guide aborde les méthodes d'intervention auprès des enfants en crise pour éviter aux intervenantes d'être accusées d'avoir agi avec des gestes inappropriés. Il est donc important que des informations de ce genre puissent être ajoutées dans le Guide, notamment pour éviter que des plaintes non fondées soient inutilement déposées.

### RECOMMANDATION no.3

S'appuyant sur les rôles et responsabilités du Ministère à l'égard des CPE/BC, soit ceux de **soutenir les services de garde éducatifs à l'enfance** dans la mise en place de mesures pour prévenir les attitudes et les pratiques inappropriées et pour en assurer le traitement, l'ACCPE recommande :

Que le Ministère produise deux guides distincts :

- Un **guide administratif** qui aborderait la gestion des plaintes, les rôles et responsabilités de chaque partie, les sanctions prévues et leur gradation, des modèles et calendriers de plan de prévention, etc.);
- Un **guide pédagogique** qui vient mieux définir ce que sont les attitudes et pratiques attendues et donne des exemples de pratiques inappropriées tout autant qu'appropriées pour illustrer concrètement le propos;

Que tout document évite d'utiliser des termes trop larges (par exemple : « Manquer de surveillance » ou « Se quereller entre adultes ») qui peuvent laisser libre cours à toutes les interprétations possibles et qui peuvent parfois être prises hors contexte. Il est en effet bien différent de crier après un enfant qui s'apprête à quitter le groupe en courant vers un danger imminent, qu'après un enfant qui ne veut pas s'habiller dans le vestiaire et qui ralentit le groupe.

Qu'une **grille d'analyse**, comprenant plusieurs exemples et cas de figures, soit proposée, afin d'uniformiser les pratiques ainsi que les interventions des inspecteurs du Ministère.



#### **RECOMMANDATION no.4**

La santé et la sécurité étant une responsabilité du CPE/BC et son application, celle de la direction générale, l'ACCPE recommande que :

Le partenariat entre les CPE et le Ministère ne soit pas seulement cosmétique, mais qu'il s'incarne réellement, entre autres, dans les structures comme celles de l'entente multi d'où les CPE sont trop souvent exclus;

La direction générale du CPE/BC soit mise dans la boucle des communications à toutes les étapes d'une enquête menée dans le cadre de l'Entente multi.

#### **RECOMMANDATION no.5**

Eu égard aux responsabilités du CPE/BC et de leurs directions en matière d'application du Guide, l'ACCPE recommande :

Que le ministère mette en place une procédure de mise à niveau national sous forme de Webinaire asynchrone;

Qu'un outil pédagogique simple, présentant des modèles d'attitudes et de gestes appropriés, soit produit par le Ministère à l'intention du personnel éducatif : éducatrices, stagiaires, remplaçantes, etc.;

Que des modifications soient apportées au programme éducatif en cohérence avec le guide;

Que le Ministère crée du matériel de promotion en lien avec le guide et son contenu, pour que la promotion soit uniforme et ne relève pas uniquement de chaque CPE;

Que les attentes du Ministère face aux « dénonciations » entre collègues soient précisées : une éducatrice aura-t-elle des sanctions pour avoir été complice par omission de dénoncer?

#### **RECOMMANDATION no.6**

Étant donné que la formation et l'accompagnement auprès des RSGÉ reste un défi pour les bureaux coordonnateurs, l'ACCPE recommande :

Qu'un outil pédagogique simple, présentant des modèles d'attitudes et de gestes appropriés, soit produit par le Ministère à l'intention des RSGÉ, des assistantes et des remplaçantes en milieu familial;

Que le soutien à l'application du Guide soit offert aux RSGÉ à la recommandation du BC et non à la demande de la RSGÉ;

Que le nombre d'heures exigées pour la formation initiale des personnes ne détenant pas de formations prescrites pour être éducatrice à la petite enfance soit augmenté à 90 heures ou à 120 heures, afin de respecter la volonté du réseau d'offrir une réelle qualité pédagogique dans les milieux de garde éducatifs en milieu familial reconnus;

Qu'à l'instar de la formation en hygiène et salubrité alimentaires obligatoire pour les RSGÉ, le contenu des articles 5.2 et 5.3 soit obligatoirement ajouté au curriculum de la formation de base des RSGÉ, afin que celles-ci puissent, avant même leur reconnaissance, connaître le Guide, tout autant que leur rôle et leurs responsabilités en matière de gestes et d'attitudes appropriées.



### **RECOMMANDATION no.7**

Nous trouvons que dans sa facture actuelle, le guide propose des définitions trop subjectives. Afin d'en uniformiser la compréhension, l'ACCPE recommande :

Que les définitions soient plus détaillées, et qu'elles soient accompagnées d'exemples plus concrets de **pratiques appropriées**.

### **RECOMMANDATION no.8**

L'ACCPE recommande :

Que le Ministère nomme un ombudsman pour filtrer les plaintes, pour ne pas laisser cela au bon jugement des inspecteurs;

Que soit mis sur pied un comité de prévention et de soutien formé de représentants de CPE/BC et du Ministère;

Qu'au même titre qu'on demande une autorisation pour prendre des références lors de l'embauche d'une nouvelle employée, le SGÉE puisse demander à la candidate de confirmer qu'elle n'a eu aucune plainte pour gestes inappropriés dans des postes précédents;

Que le nouveau formulaire exigeant une déclaration assermentée de toute suspension qui aurait eu lieu depuis le dernier emploi couvre uniquement les suspensions liées aux éléments couverts par la VAE;

Que les ministères impliqués dans la gestion des plaintes (Services sociaux, sécurité publique, famille) prennent les mesures nécessaires pour raccourcir drastiquement les délais actuellement interminables, permettant ainsi aux CPE/BC de reprendre leurs activités.

### **RECOMMANDATION no.9**

Au regard de l'application des mesures correctives, l'ACCPE recommande :

Par mesure d'équité envers le personnel de tous les autres réseaux, dont aucun n'a à essuyer d'amendes financières à la suite de plaintes, que le Ministère retire les sanctions financières proposées étant donné que les sanctions disciplinaires et légales déjà prévues (suspension, congédiement, casier criminel, etc.) répondent de façon juste et équitable aux exigences de sécurité;

Que le Ministère offre des formations aux cadres des CPE basées sur les bonnes pratiques et la défense de diligence raisonnable;

Que le Ministère fournisse, dès le début du traitement d'une plainte, une grille d'analyse qui outille les milieux à mettre de l'avant les **pratiques appropriées**, notamment celles qui relèvent de la prévention, de la formation, des interventions en amont, etc. Cela aidera le réseau à se prémunir des poursuites et des pénalités;

Que le Ministère travaille dans la plus grande transparence, afin que les cadres visées par des plaintes et condamnées à des amendes soient mises au courant de la nature et des raisons de la plainte dont elles font l'objet, pour pouvoir intervenir, régler le problème et éviter de nouvelles amendes;

Que la direction générale du CPE/BC soit considérée comme une réelle partenaire du Ministère et qu'elle soit impliquée au tout début de l'enquête, afin de pouvoir intervenir rapidement auprès des fautifs.