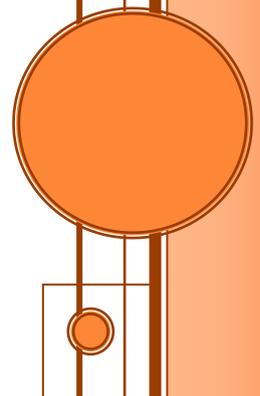


# Procédure de surveillance et guide pour l'émission des avis de contravention



Alliance du Bureau  
Coordonnateur de la Garde  
en Milieu Familial de Beauport

*Révision mars 2017*



# PROCÉDURE de SURVEILLANCE

## **Mise en contexte**

La présente procédure est établie en concordance avec la politique des visites de surveillance et la mission dont s'est doté le bureau coordonnateur.

**Mission:** Nous nous engageons à promouvoir et assurer la saine gestion et la qualité des services de garde éducatifs en milieu familial reconnus sur le territoire de Beauport.

Elle a pour objectif de faciliter la cohérence dans les règles entourant le travail de l'agente de conformité et dans l'émission des avis de contravention.

Cette procédure est un document interne et ne doit pas être diffusée. Ce document est un guide de soutien pour l'agente de conformité.

## **1. Étapes de la visite de surveillance**

L'agente de conformité (« L'AC ») planifie annuellement les visites de surveillance. Elle tient compte de l'historique des visites et d'une répartition dans le temps afin que chaque responsable d'un service de garde en milieu familial (« RSG ») ait une visite à différents moments de la journée, et ce, selon les heures d'ouverture de chaque service de garde en milieu familial.

Elle doit mettre régulièrement à jour sa planification. Le délai maximal entre les visites de surveillance est de 4 mois.

Toutefois, lors de l'année de renouvellement d'une reconnaissance, une visite supplémentaire sur rendez-vous doit être réalisée dans un délai prédéterminé. Cette situation amène une planification différente des visites. Dans ce contexte, un délai de 5 mois maximal pourrait séparer deux visites de surveillance à l'improviste.

Dans des situations exceptionnelles, un délai plus long pourrait être autorisé par la direction générale. Ces situations sont traitées au cas par cas.

La planification des visites est réalisée à l'aide du calendrier papier (format Ledger). La direction effectue un suivi régulier du calendrier des visites.

## **2. La préparation de la visite de surveillance**

Avant de procéder à la visite de surveillance, l'agente de conformité prépare son dossier en prenant connaissance :

- de l'historique des visites antérieures;
- des avis de contravention antérieurs, s'il y a lieu;
- du programme éducatif de la RSG;
- des avis de changements, s'il y a lieu;
- des divers documents déposés au dossier de la RSG depuis la dernière visite;
- du dossier de soutien de la RSG;
- du dossier avec subvention enfant handicapé, s'il y a lieu ;
- d'une vérification des problématiques auprès de l'administration.

## **3. Le déroulement de la visite de surveillance**

L'agente de conformité doit préciser lors de son arrivée à la RSG ou sa remplaçante le but de sa visite.

Lors de la visite de surveillance, l'agente de conformité doit valider que la santé, la sécurité et le bien-être des enfants sont assurés par la RSG ou sa remplaçante.

Tout au long de la visite, l'agente de conformité respecte le droit à la vie privée de la RSG et des résidents. Par exemple, elle respecte les zones privées de la résidence, elle n'interfère pas dans les conversations privées entre les résidents, elle respecte la confidentialité si elle est témoin d'informations personnelles qui n'ont aucun impact sur le service de garde, etc.

La RSG reçoit 3 visites de surveillance par année dans sa période de référence (cette période est déterminée par la date de sa reconnaissance). C'est l'agente de conformité qui a la tâche de s'assurer que toutes les vérifications ont été effectuées à chaque visite de surveillance. Il n'y a pas d'étapes à suivre pour effectuer la visite de surveillance. L'agente de conformité s'adapte à chaque situation. Les observations de la visite sont inscrites sur une grille informatique via un iPad. Cette méthode permet à l'agente de conformité de recueillir plus facilement et en plus grand nombre les observations nécessaires à la vérification de tous les articles du règlement (RSGEE). L'outil (iPad) augmente la capacité de l'agente à être disposé aux observations durant la visite.

En plus de tous les articles du règlement, l'agente de conformité porte une attention particulière à la qualité des services de garde offerts par la RSG :

Tel que stipulé dans le programme éducatif du Ministère de la Famille ;

Ainsi, qu'ils soient offerts en CPE, en garderie ou en milieu familial, **tous les services de garde doivent notamment:**

**applique[r] un programme éducatif** comportant des activités qui ont pour buts :

1° de favoriser le développement global de l'enfant en lui permettant de développer toutes les dimensions de sa personne notamment sur le plan affectif, social, moral, cognitif, langagier, physique et moteur;

2° d'amener progressivement l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et de s'y intégrer harmonieusement.

Le programme éducatif comprend également des services de promotion et de prévention visant à donner à l'enfant un environnement favorable au développement de saines habitudes de vie, de saines habitudes alimentaires et de comportements qui influencent de manière positive sa santé et son bien-être.<sup>1</sup>

Pour ce qui a trait aux saines habitudes de vie, l'agente de conformité se réfère au cadre de référence Gazelle et Potiron :

Ce cadre de référence, de par les orientations et les pratiques qui y sont privilégiées, permettra aux services de garde éducatifs de mettre en place des environnements favorables à la saine alimentation, au jeu actif et au développement moteur. Il s'adresse à l'ensemble des intervenants des services de garde puisque les rôles particuliers de chacun ont un effet majeur sur le développement optimal des tout-petits.<sup>2</sup>

De plus, pour l'alimentation l'agente de conformité se réfère au «Guide alimentaire canadien de Santé Canada» ainsi que le «Guide d'alimentation pour l'enfant d'âge préscolaire» produit par Les Producteurs Laitiers du Canada et le Centre hospitalier universitaire mère-enfant du CHU de Sainte-Justine.

À la fin de la visite, l'agente de conformité présente :

- un résumé des éléments conformes ;
- ses observations à l'égard de l'application du programme éducatif ;
- les éléments qui font l'objet d'un avis de contravention ;
- ses recommandations.

Le compte-rendu à la RSG est fait verbalement.

Si l'agente n'est pas en mesure d'effectuer le compte-rendu directement à la RSG, elle doit convenir d'un moyen avec la RSG pour le réaliser. Ce retour devra se faire dans un délai maximal de 48 heures ouvrables.

<sup>1</sup>Accueillir la petite enfance, programme éducatif des services de garde du Québec, Ministère de la Famille

<sup>2</sup>Gazelle et Potiron Cadre de référence, Ministère de la Famille

#### **4. Après la visite de surveillance**

À son retour au Bureau coordonnateur, l'agente de conformité termine la rédaction du rapport de la visite de surveillance et du complément de rapport si nécessaire, des avis de contravention détaillés, s'il y a lieu. Ces documents sont acheminés à la RSG dans un délai maximal de 3 jours ouvrables suivant la visite. Généralement les documents sont envoyés par courriels, dans certains cas, par la poste ou par fax. Par la suite, l'agente de conformité effectue le suivi des avis de contravention, si requis.

#### **5. Les attentes du BC envers les agentes de conformité**

Lors des visites de surveillance le BC s'attend à ce que les agentes de conformité adoptent des comportements et des attitudes basées principalement sur ;

**L'Éthique** : *Démontrer un haut niveau de préoccupation en regard de la qualité du service fourni et du respect des normes professionnelles.*

- Agit avec intégrité et respecte les normes, directives, procédure, règlements...
- Respecte les besoins des RSG, reconnaît leur compétence et les appuie dans leur rôle de travailleuse autonome.
- Affiche une cohérence entre les messages véhiculés et les gestes posés.
- Démonstre un sens de l'objectivité.
- Réfléchi à ses pratiques professionnelles et les adapte.

**Le professionnalisme** : *Inspirer confiance, projeter une image professionnelle qui fait ressortir les compétences, la fiabilité et la crédibilité.*

- Utilise un langage adéquat en regard de la profession.
- Respecte la confidentialité.
- Respecte ses engagements de façon à être digne de confiance.
- Reconnaît l'importance de son rôle.
- Projette une image positive d'elle-même et de la profession.

**Des Relations interpersonnelles respectueuses** : *entrer en contact et transiger efficacement avec les gens en ayant une communication ouverte et honnête tout en respectant les différences d'opinions.*

- Établit des relations de confiance respectueuses et significatives.
- Adopte spontanément des comportements relationnels positifs et empathiques.
- Utilise différentes stratégies de communication selon les personnes ou les situations.
- Crée une relation significative et bienveillante.
- Crée un bon contact.

**\*Tenue vestimentaire** : **Se référer aux règles vestimentaires du bureau coordonnateur.**

# GUIDE émission des AVIS DE CONTRAVENTION

## 1. L'émission des avis de contravention

Lors des visites de surveillance, il est possible que l'agente de conformité constate qu'une RSG contrevient à l'application d'un article de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (LSGEE) ou de ses règlements. Lorsque cette situation survient, elle doit, **conformément à l'article 86 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance**, émettre un avis de contravention et en assurer le suivi par la suite.

L'avis de contravention a pour but de permettre à la RSG de corriger le manquement ou les manquements constatés dans un certain délai. Il doit être émis même si la RSG effectue la correction sur-le-champ.

Afin de favoriser une saine collaboration et la résolution des avis de contravention de façon efficiente, l'agente de conformité, lorsque la situation le permet, indique sur l'avis de contravention la date butoir pour corriger la situation. Il est entendu que certaines situations exigent une visite de suivi à l'improviste au moment jugé opportun par l'agente de conformité. Le dépassement du ratio en est un exemple.

De plus, lorsqu'un avis de contravention n'est pas corrigé à la date prévue, l'agente de conformité effectuera une visite de suivi. Lorsque la problématique a été corrigée et se reproduit à nouveau lors d'une visite subséquente à l'intérieur d'un délai de 12 mois, l'agente de conformité remet un avis de contravention, mais indiquera à la fin de celui-ci la ou les dates antérieures où la même infraction s'est produite. L'objectif est de conserver une trace de la récurrence des événements et d'indiquer à la RSG que c'est une situation qui se répète.

## 2. Critères d'analyse

Afin de guider le Bureau coordonnateur quant au délai donné à une RSG pour corriger une infraction, l'agente se basera sur certains critères.

Chaque situation est évaluée en fonction :

- **de la circonstance** (*particularité qui accompagne un fait, un événement, une situation*);
- **du contexte** (*ensemble des circonstances dans lequel s'insère un fait, un événement*);

- **du niveau de gravité :**
  - un danger immédiat pour la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants (Situation qui existe actuellement et qui menace ou qui compromet la sécurité);
  - un danger potentiel pour la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants (Situation qui pourrait arriver sous certaines conditions et qui menacerait ou qui compromettrait la sécurité);
  - qui ne représente pas un danger pour la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants (Situation qui ne menace pas ou ne compromet pas la sécurité).
- **du nombre de récidives** sur une période de temps, de leur fréquence ou de leur similarité avec la nature d'autres avis de contravention déjà émis.

### **3. Orientation de base**

L'orientation de base a pour but de guider l'agente de conformité dans le délai à établir pour qu'une RSG corrige un avis de contravention.

Les délais mentionnés ci-dessous sont suggérés. Chaque situation est évaluée en fonction des critères d'analyse mentionnés à la section 2.

#### **3.1 Danger immédiat**

Pour toute situation qui représente un danger immédiat pouvant atteindre la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants, un seul avis de contravention est émis. La visite de suivi est réalisée dans un très court laps de temps entre 24 heures et 48 heures.

Lors du suivi, si la situation n'est pas corrigée et que la RSG ne démontre pas de la collaboration pour résoudre la situation, la directrice présente le dossier au Conseil d'administration qui décide des mesures à prendre dans cette situation.

(Possibilité d'émettre un avis d'intention de suspension ou révocation)

#### **3.2 Danger potentiel**

Pour toute situation qui représente un danger potentiel pouvant atteindre la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants, un délai plus long peut être accordé. Toujours en fonction des critères d'analyse, un délai court (3 à 10 jours) ou moyen (11 à 30 jours) peut être accordé à la RSG pour la correction de la situation.

Un maximum de 2 avis de contravention est émis pour le même manquement lors du suivi réalisé par l'AC. Après le deuxième avis, si la situation n'est toujours pas corrigée et que la RSG ne démontre pas de la collaboration pour résoudre la situation, la directrice décide soit de rencontrer la RSG ou de présenter le dossier au Conseil d'administration qui décide des mesures à prendre dans cette situation.

### **3.4 Sans danger**

Lorsque la situation ne représente pas un danger pouvant atteindre la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants, un délai plus long peut être accordé à la RSG. Le délai pour corriger la situation peut être de plus de 30 jours ou lors de la prochaine visite de surveillance.

Un maximum de 2 avis de contravention est émis pour le même manquement lors du suivi réalisé par l'AC. Après le deuxième avis, si la situation n'est toujours pas corrigée et que la RSG ne démontre pas de la collaboration pour résoudre la situation, la directrice décide soit de rencontrer la RSG ou de présenter le dossier au Conseil d'administration qui décide des mesures à prendre dans cette situation.

### **3.5 Définition du niveau de danger des articles**

Afin de soutenir l'agente de conformité quant à la catégorisation des articles par niveau de danger, il a été convenu régionalement d'adopter le guide à l'annexe 1.

## **4. Suivi des avis de contravention**

L'agente de conformité détermine le moyen du suivi d'un avis de contravention. La situation peut exiger une visite à l'improviste ou sur rendez-vous. Le suivi peut également se réaliser par l'envoi d'une facture ou d'une photo. Lorsque la situation le permet, le moyen du suivi est convenu entre l'agente de conformité et la RSG.