

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Section des affaires sociales

En matière de services de santé et de services sociaux, d'éducation et de sécurité routière

Date : 3 mars 2014

Référence neutre : 2014 QCTAQ 02919

Dossier : SAS-M-207192-1301

Devant le juge administratif :

PHILIPPE M. GARIÉPY

M... V...

Partie requérante

c.

CENTRE DE LA PETITE ENFANCE A

Partie intimée

DÉCISION

[1] La requérante conteste une décision rendue le 20 décembre 2012 par le Centre de la petite enfance A (le CPE intimé).

[2] Dans cette décision, le CPE intimé, par le biais de son conseil d'administration, a décidé de ne pas renouveler la reconnaissance de la requérante à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial. Cette décision étant effective à compter du 29 décembre 2012.

[3] Il importe de citer les raisons invoquées par le CPE intimé que l'on retrouve à sa décision motivée du 19 décembre 2012 que l'on retrouve au dossier :

«Ayant tenu compte des observations que vous avez présentées aux membres du conseil d'administration ainsi que les documents déposés, et la proposition d'un plan de régularisation, les membres du conseil d'administration n'ont malgré tout pas confiance que vous avez le jugement nécessaire pour évaluer les situations non sécuritaires et dangereuses pour les enfants et ils n'ont donc pas confiance que vous avez la capacité d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants. Devant l'historique des faits suivants : les membres du conseil sont particulièrement préoccupés par la récurrence des éléments observés non sécuritaires et dangereux, notamment :

1- Vous avez à votre dossier une plainte traitée le 5 juillet 2010, plainte fondée concernant divers éléments non conformes en vertu des articles 5 de la LSGEE (Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance)¹ et des articles 51.3, 64 et 115 du RSGEE (Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance)² et notamment des éléments compromettant la sécurité des enfants, en vertu des articles 51.5, 82, 83 et 100 du RSGEE (contravention dont vous avez déjà copie);

¹R LRQ, c. S-4.1.1.

²R.R.Q., c. S-41.1, r.2.

2- Vous avez reçu une contravention et suspension de votre reconnaissance, résolue par le conseil d'administration notamment suite à une visite de conformité effectuée le 4 juin 2010, dont plusieurs éléments non conformes ont été constatés non sécuritaires pour les enfants en vertu des articles 51.5, 51.6, 64, 66, 88, 92, 115 et 121 et à la lumière du sommaire de votre dossier, tel que présenté au conseil d'administration le 22 juin 2010; (vous avez également déjà copie de la contravention datée du 4 juin 2010, de l'avis de suspension daté du 30 août 2012 ainsi que du document « Sommaire du dossier »)

3- Lors des autres visites de surveillance, divers éléments ont été observés non conformes, notamment des éléments non sécuritaires pour les enfants, dont certains ont fait l'objet d'avis de contravention, tel que présenté dans le Bilan 3 ans lors de L'entrevue de renouvellement le 11 septembre 2012.;

4- Malgré un engagement de votre part lors de l'entrevue de renouvellement qui a eu lieu le 11 septembre 2012 à vous familiariser avec les règlements au moyen des grilles de surveillance utilisées par les agentes de conformité et de vous y conformer, d'autres éléments de sécurité non conformes ont été notés lors de la visite de surveillance effectuée le 9 octobre 2012 en vertu des articles 51.5, 54 et 121 du RSGEE, pour lesquelles vous avez reçu une contravention.

5- Dans un plan de soutien pédagogique que vous avez entrepris avec l'agente de soutien pédagogique le 19 octobre 2012, vous vous êtes engagée notamment à trouver un moyen de communiquer aux parents l'information concernant les activités de la journée. Après quatre rencontres avec l'agente de soutien pédagogique, vous proposez un modèle de feuille à afficher sur le babillard des parents, acheminé au bureau coordonnateur (BC) le 15 novembre 2012. Le 14 décembre 2012, le bureau coordonnateur reçoit une plainte à votre égard. Un des éléments reproché par le plaignant est le manque de bricolages. Un point qui a été également soulevé lors de plaintes reçues en novembre 2009, en février 2010 et en juin 2010. Lors de la réunion du conseil d'administration du 19 décembre 2012, vous

apportez un modèle d'agenda de communication et une idée de portfolio des bricolages à remettre aux parents et vous expliquez que vous avez maintenant l'intention de mettre ces outils en place. Pourtant, lors de la rencontre avec le conseil d'administration le 17 août 2010 dans le cadre d'un avis d'intention de suspension, vous aviez à ce moment informé les membres du conseil d'administration que vous aviez dès lors l'intention d'informer les parents des activités du service de garde par le moyen d'une affiche sur le babillard.

Lors de vos observations, présentées aux membres du conseil d'administration, vous avez admis que vous avez fait des erreurs en regard aux éléments observés non sécuritaires, mais que vous souhaitiez maintenant vous conformer. Les membres du conseil ont pris notes des moyens de sécurité que vous avez expliqué avoir mis en place afin de vous régulariser notamment aux éléments non conformes suivants :

- Espace de rangement non barré dans la salle de jeux du service de garde, contenant des produits toxiques et des outils pour laquelle vous avez reçu une contravention le 23 septembre 2011 et le 10 octobre 2012. Lors de la réunion du 19 décembre 2012, vous avez présenté des photos démontrant maintenant une porte munie d'une poignée pouvant être verrouillée à clé.*
- Chambres à coucher non barrées (espace non vérifié par le BC, puisqu'étant désigné comme ne faisant pas partie du service de garde) qui ont été noté non conforme lors de la visite de surveillance les 19 décembre 2011 et pour laquelle vous avez reçu une contravention le 10 octobre 2012; Lors de la réunion du 19 décembre 2012, vous avez présenté des photos démontrant maintenant des portes munies de poignées pouvant être verrouillées à clé.*
- Piscine creusée dont la porte de clôture n'est pas verrouillée le 5 juillet 2012. Le bureau coordonnateur vous demande de vous conformer immédiatement. Lors de deux tentatives pour faire le suivi des corrections demandées (19 juillet et 21 août 2012) vous informez la BC que le service de garde est fermé. Avis de fermeture de la cour reçu de la RSG le 30 août 2012 indiquant également que la clôture entourant la piscine est enlevée afin de la remplacer par une autre. Observation de l'agente à la conformité le 9 octobre 2012 du fait que la clôture est érigée, mais que la porte de*

celle-ci n'est toujours pas verrouillée. Par contre, la cour n'est toujours pas indiquée comme étant ouverte pour le service de garde. Avis de réouverture de la cour pour le service de garde acheminé au bureau coordonnateur le 24 octobre 2012. Lors de la réunion du 19 décembre 2012, vous avez montré les photos démontrant la clôture entourant la piscine avec porte, maintenant verrouillée.

En tenant compte de l'ensemble des éléments précités, le conseil d'administration ne renouvelle pas votre avis de reconnaissance et donc, la dernière journée de reconnaissance avec places subventionnées sera considérée comme étant le 28 décembre 2012. »

[4] L'audience a duré deux jours et demi.

[5] Le Tribunal a entendu les témoignages suivants :

[6] **Pour le CPE intimé**

- Madame A. G., directrice adjointe du bureau coordonnateur (BC) de l'intimé;
- Madame I. P., agente de conformité auprès du CPE intimé;
- Madame M-J. G., directrice générale du CPE intimé.

[7] **Pour la requérante**

- Madame A. B., Présidente de l'Alliance des intervenants en milieu familial (A.D.I.M.) des Laurentides;
- Madame V. M., une mère utilisatrice du service de garde de la requérante;
- Madame N. F. une mère utilisatrice du service de garde de la requérante ;
- Monsieur L-F. C., un père utilisateur du service de garde de la requérante;
- La requérante.

[8] Au cours de l'audience, la requérante a déposé les pièces R-1 à R-5, alors que l'intimé a déposé les pièces I-1 à I-2.

[9] La requérante prétend que la décision du CPE intimé est mal fondée et/ou contraire à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* et demande que la décision du 20 décembre 2012 de l'intimé de ne pas renouveler la reconnaissance de la requérante, madame M. V., soit annulée.

Les Faits

[10] Des documents versés au dossier et des témoignages entendus à l'audience, les faits se résument comme suit.

[11] La requérante, qui est âgée de 46 ans, est responsable de service de garde depuis 2002 alors qu'elle opère son service à son domicile où elle demeure avec son conjoint et ses trois enfants, une fille A., âgée de 16 ans et ses deux garçons, G. et F., âgés respectivement de 19 et 24 ans.

[12] Elle a toujours été responsable de service de garde en milieu familial pour la garde de six enfants, sauf pendant une période d'une année et demie vers 2005-2006 alors qu'elle comptait neuf enfants. Elle avait alors une assistante pour la secorder.

[13] Entre 2002 et 2006, le renouvellement de sa reconnaissance se fait une fois par an alors que le renouvellement se fera à tous les trois ans par la suite.

[14] Le dernier renouvellement de la requérante pour une période de trois ans remontait au mois de décembre 2009.

[15] Il ressort du dossier administratif de la requérante, que cette dernière reçoit une contravention émise par I. P. et A. G. en date du 4 juin 2010 en référence aux articles 51.5, 51.6, 64, 66, 88, 92, 115 et 121 de la LSGEE et du RSGEE. Mesdames I. P. et A. G. sont respectivement agente de conformité et directrice adjointe du BC de l'intimé.

[16] L'avis de contravention³ fait état que lors d'une visite de conformité à l'improviste, il a été noté notamment ce qui suit :

- Trois enfants se trouvaient dans le salon, à l'étage, sur le divan avec le téléviseur allumé (cet espace n'est pas reconnu);
- On retrouve à l'étage de la cuisine et du salon la présence de divers outils et matériaux de construction à la portée des enfants;
- Des « Ogees » avec les clous dessus sont déposés au sol, sur une couverture dans le salon;
- Quant au sous-sol, qui est l'espace reconnu pour recevoir les enfants, il est inutilisable car il n'y a pas de plafond et des fils y pendent jusqu'à une distance de trois pieds du sol; on y trouve également deux perceuses, des extensions électriques, des vis, un produit toxique (Hertel) et divers matériaux de construction à la portée des enfants.

[17] Le service de garde de la requérante sera fermé la journée même, suite à cette visite de conformité, étant entendu que le service de garde ne pourra rouvrir avant la visite de l'agente de conformité.

[18] Dans son témoignage, l'agente de conformité relate qu'elle avait alors mentionné ce jour là à la requérante : « Tu as pensé à quoi? ». La requérante aurait répondu que les parents auraient été fâchés si elle avait fermé le service de garde (en raison des travaux).

[19] Une autre contravention est constatée au service de garde de la requérante, le 22 juin 2010⁴, lors d'une visite de surveillance suivant une plainte d'un parent concernant un manque de surveillance et d'activités pédagogiques.

[20] À son arrivée, l'agente de conformité, I. P., constate que la requérante est à discuter avec un parent dans la cour avant de sa maison alors que les enfants se retrouvent dans la cour arrière sous la surveillance de la fille adolescente de la requérante, ce qui est contraire, à la lecture de la contravention, aux articles 51.2, 51.3, 81 et 100 de la LSGEE et du RSGEE.

³ Dossier du Tribunal, page 22.

⁴ Dossier du Tribunal, page 30.

[21] Il est également noté, à la contravention, que la requérante a fait preuve de « violence verbale » envers l'agente de conformité, et ce devant les enfants lors de cette intervention, car elle n'apprécie pas, selon la preuve, le reproche que lui adresse madame I. P. à l'effet que les enfants devraient être sous sa surveillance en tout temps.

[22] Dans le cours de son témoignage à l'audience, la requérante, tout en admettant qu'elle est une personne qui peut parfois parler très fort, nie qu'elle a crié après l'agente.

[23] Suite à ces visites du mois de juin 2010, une lettre sera adressée à la requérante par Madame A. G., directrice adjointe du BC en date du 8 juillet 2010 l'avisant qu'une plainte, qui a été portée contre elle et qui a donné lieu à des visites à son service de garde, a fait l'objet d'un traitement et la conclusion de cette plainte sera présentée aux membres du conseil d'administration. Il y est mentionné que la sanction lui sera communiquée, s'il y a lieu.⁵

[24] Il est à noter que cette lettre fait état des situations suivantes :

- Que la requérante (RSG) reçoit les enfants dans un espace non reconnu par le BC ou dans un espace inadéquat et non sécuritaire (on réfère aux articles 51(5) et 64 du RSGGEE);
- Que la requérante se fait remplacer par une personne inadéquate ou non réglementaire (on réfère aux articles 100, 82 et 83 du RSGEE);
- Qu'il y a écoute de la télévision non intégrée au programme éducatif (Article 115 du RSGEE);
- Qu'il n'y a aucune activité éducative au service de garde (on réfère à l'article 5 de la LSGEE);
- Que la requérante ferait des interventions inadéquates avec les enfants et les parents (on réfère à l'article 51(3) du RSGEE);
- Que la requérante n'aurait pas la santé requise pour assurer le service de garde (Article 51(3) du RSGEE); Il faut noter que, dans ce dernier cas, la requérante s'était vue demander subséquentement un certificat médical par la directrice de l'intimé en date du 12 juillet 2010 et un certificat médical fut

⁵ Dossier du Tribunal, page 80.

effectivement produit établissant que cette dernière était apte mentalement et physiquement.

[25] La lettre du 8 juillet 2010 sera suivie d'un Avis d'intention de suspension⁶ qui sera adressée à la requérante, par lettre datée du 12 juillet 2010, et qui soulèvera sensiblement les mêmes reproches que ceux mentionnés au paragraphe précédent. Il y sera également fait mention du langage abusif tenu par la requérante à l'endroit de l'agente de conformité, Madame I. P., lors de sa visite du 22 juin 2010.

[26] La requérante sera éventuellement avisée d'une suspension de son milieu de garde d'une durée de 5 jours, prenant effet le 13 septembre 2010 et se terminant le 17 septembre, et ce, par lettre datée du 30 août 2010 adressée par la Présidente du conseil d'administration de l'intimé.⁷

[27] La requérante contestera cette suspension par le biais de son syndicat (A.D.I.M.), mais se désistera quelque temps plus tard.

[28] Une nouvelle contravention sera émise suite à une visite de conformité du 20 septembre 2011 au service de garde. Il y est notamment mentionné qu'une pièce de rangement, située dans la salle de jeux et qui contient des produits toxiques, n'est pas barrée, que deux parcs doivent être remplacés et qu'un enfant doit faire la sieste dans un lit ou lit de camp alors qu'il a été observé à faire la sieste dans un parc.⁸

[29] Il sera à nouveau fait état, dans cette contravention, que la requérante a utilisé « un comportement verbal agressant » à l'endroit de Madame I. P.

[30] Lors de son témoignage à l'audience, Madame I. P. a mentionné que la requérante avait insulté ses compétences et lui avait reproché qu'elle ne faisait pas son travail correctement, qu'elle était fatiguée de la voir et qu'elle ne devrait même pas la questionner sur la surveillance des enfants.

[31] Madame P. a affirmé avoir été si ébranlée de sa confrontation avec la requérante, lors de cette visite, qu'elle est retournée au BC et, sous le coup de l'émotion, avait mentionné à Madame A. G., directrice adjointe, qu'elle ne souhaitait plus retourner au service de garde de la requérante. Cependant, le dossier n'a pas été retiré à l'agente de conformité.

⁶ Dossier du Tribunal, page 87.

⁷ Dossier du Tribunal, pages 109 et suivantes.

⁸ Dossier du Tribunal, page 48.

[32] Pour sa part, la requérante, dans son témoignage, mentionnera qu'elle n'était pas d'accord avec l'interprétation donnée par Madame P. à la loi et aux règlements applicables aux services de garde en milieu familial. Elle ajoutera que Madame I. P. doit être sensible aux gens qui parlent fort.

[33] L'agente de conformité, Madame I. P., effectuera une visite de suivi au service de garde de la requérante, en date du 3 octobre 2011, et se verra refuser l'accès aux lieux par cette dernière. Il est noté à la contravention, émise ce jour là, que la RSG exige que l'agente de conformité soit dorénavant accompagnée d'une personne de son syndicat pour pouvoir entrer dans sa résidence. Ainsi, l'agente de conformité ne pourra effectuer sa visite de suivi à la contravention émise le 23 septembre 2011.

[34] Sur ce point, la requérante affirme qu'elle avait demandé à Madame A. G. du BC que Madame P., son agente de conformité, soit changée en raison d'incompatibilités avec cette dernière, mais que cela avait été refusé. Après consultation avec son syndicat, Madame A. B. de l'A.D.I.M. lui avait conseillée de refuser l'accès à son service de garde sans la présence d'une représentante du syndicat.

[35] Le 4 juillet 2012, une visite de suivi est effectuée au milieu de garde de la requérante par Madame I. P. suite à la réception d'un avis de cette dernière qu'il y a eu l'ajout d'un espace extérieur à sa résidence. Il est à noter que la requérante, contrairement aux visites à l'improviste, avait été informée de la date de cette visite.

[36] À la lecture de la contravention préparée à la suite de cette visite⁹, il y est fait mention que l'agente de conformité a constaté, vers 10 h00, que les enfants étaient seuls dans l'espace de jeu adjacent à la résidence. Ils étaient près d'une petite pataugeuse remplie d'eau. La RSG est arrivée par l'arrière de l'espace de jeu, par une porte non barrée, qui donne accès à la cour arrière personnelle de la résidence de la requérante.

[37] Il est ajouté que la requérante a mentionné à l'agente qu'elle n'avait fait que rentrer ses chiens dans sa résidence car ils étaient trop sales.

[38] La contravention émise, à cette occasion, réfère aux articles 54 de la LSGEE, 51(5) et 100 du RSGEE relatifs à l'obligation de surveillance des enfants et d'offrir un milieu de garde assurant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants.

⁹ Dossier du Tribunal, page 60.

[39] À l'audience, la requérante témoigne à l'effet que la manœuvre pour rentrer ses chiens avait pris moins d'une minute et qu'elle ne s'était éloignée que d'une distance qu'elle qualifie de 4 à 5 pieds sauf que c'est précisément, à ce moment, que Madame P. arrive sur les lieux et elle l'entend appeler son nom.

[40] Au mois de septembre 2012, la requérante avait été rencontrée dans le cadre du processus de renouvellement de sa reconnaissance qui venait à échéance au mois de décembre 2012. Des grilles de conformité avaient alors été remises à la requérante et les témoignages, de part et d'autre, démontrent que la rencontre s'était bien déroulée.

[41] Madame A. G., directrice adjointe du BC, précisera, lors de son témoignage, que la période de pré-renouvellement est amorcée généralement dans les 150 jours précédant la date du renouvellement.

[42] Une visite à l'improviste de conformité est effectuée, par la suite, en date du 9 octobre 2012. On peut lire au Sommaire de la visite¹⁰ qu'une pièce de rangement au sous-sol, contenant un compresseur, une scie à onglet, des pots de peinture, etc. n'est pas barrée. Une contravention sera rédigée à cet égard.

[43] À l'occasion de la période de pré-renouvellement, les agents de conformité de l'intimé préparent à l'intention du conseil d'administration de l'intimé un document intitulé Bilan 3 ans qui, dans le cas de la requérante, couvrait la période du 12 décembre 2009 au 12 décembre 2012.¹¹

[44] On y retrace un bilan de la fiche de la responsable, en tant que responsable de garde en milieu familial, aux niveaux du respect des normes de sécurité des lieux et du fonctionnement, de la pédagogie et de la collaboration avec le bureau coordonnateur.

[45] Selon le témoignage de Madame A.G., le conseil d'administration de l'intimé a été interpellé par le nombre d'avis de non-conformité et de rappels récurrents, relatifs au non-respect des dispositions de la Loi et des Règlements adressés à la requérante.

[46] Un avis d'intention de non-renouvellement de la reconnaissance de la requérante lui sera adressé le 22 novembre 2012 sous la signature de Madame M-J. G., Directrice générale de l'intimé.¹²

¹⁰ Dossier du Tribunal, page 66.

¹¹ Dossier du Tribunal, page 127.

¹² Dossier du Tribunal, page 119.

[47] La lettre en question reprenait sept points qui avaient été portés à la connaissance des membres du conseil d'administration du BC et qui avaient été pris en considération par ces derniers, avant qu'ils décident d'émettre l'avis de non-renouvellement :

1. Une plainte qui avait été traitée le 5 juillet 2010 portant sur des éléments compromettant la sécurité des enfants sous sa garde (articles 5 de la LSGEE et 51.3, 51.5, 64, 82, 83, 100 et 115 du RSGEE).
2. L'incident du 4 juin 2010 qui avait mené à une suspension de 5 jours de son service de garde, dont plusieurs éléments non-sécuritaires pour les enfants (articles 51.5, 51.6, 64, 66, 88, 92, 115 et 121 du RSGEE).
3. D'autres éléments soulevés lors de visites de surveillance ayant trait à la sécurité des enfants et ayant fait l'objet d'avis de contravention.
4. Un compte rendu de l'entrevue de renouvellement du mois de septembre 2012 lors duquel la requérante avait accepté de collaborer au niveau de la conformité et au niveau pédagogique.
5. La tardivité de la requérante à remettre des documents tels que : protocoles de médicaments réglementés et non réglementés, le calendrier des rétributions et remise des fiches d'assiduité et les grilles utilisées par les agentes de conformité lors des visites de conformité.
6. Le plan de soutien pédagogique entrepris avec une agente de soutien, Madame M. R. pour pallier à certaines lacunes. À cet égard, la lettre faisait état du fait que les membres du conseil d'administration avaient été informés de constatations positives émanant de l'agente de soutien pédagogique.
7. Le fait que la visite de surveillance effectuée à son service de garde en date du 9 octobre 2012 avait révélé d'autres éléments de sécurité non conformes en vertu des articles 51.5, 54 et 121 du RSGEE et ce, après que la requérante ait pris l'engagement de se familiariser avec les règlements et de s'y conformer lors de son entrevue de renouvellement.

[48] On référerait, bien entendu, dans ce dernier point aux diverses incidences de récidives de non-conformité de la part de la requérante au cours de la période 2009 à 2012.

[49] Alors que le dossier de la requérante est dans sa phase d'intention de non-renouvellement, cette dernière est informée par Madame A. G., directrice adjointe, par courriel adressé le 18 décembre 2012, qu'elle fait l'objet d'une autre plainte.¹³

[50] Tel qu'il appert de l'objet de cette plainte, la requérante aurait omis d'informer un parent que son enfant avait été mordu par un autre enfant en contravention de l'article 51.3 du RSGEE. Il était également question que la RSG ne faisait pas d'activités en lien avec le programme éducatif et qu'elle ne sort pas suffisamment à l'extérieur avec les enfants.

[51] Invitée à présenter sa version des faits, la requérante indiquait ignorer qu'un des enfants en avait mordu un autre et ne voyait pas comment cela aurait pu se produire.

[52] Pour ce qui est des activités, la requérante se défendait en affirmant que le bricolage était sa force et que dès qu'un enfant était capable de s'asseoir dans une chaise et de tenir un crayon, il participe à l'activité.

[53] Pour terminer, la requérante mentionnait qu'elle allait dehors avec les enfants au moins de 15-20 minutes par jour et qu'elle n'avait pas investi 15 000 \$ pour une nouvelle clôture pour rien.

[54] Lors de la présentation du dossier de la requérante devant les membres du conseil d'administration de l'intimé le 19 décembre 2012, alors qu'il est question du non-renouvellement de sa reconnaissance, la requérante est présente et est accompagnée de sa représentante syndicale. Elle va présenter ses commentaires et observations.

[55] La représentante de la requérante, Madame A.B., a témoigné à l'audience à l'effet que l'audience devant le conseil d'administration s'était bien déroulée et qu'elles avaient été bien reçues et que la requérante avait eu l'occasion de présenter ses commentaires au conseil et à y déposer divers documents.

[56] On le sait, le 20 décembre, soit le lendemain de la séance devant le conseil d'administration de l'intimé, la requérante sera avisée du non-renouvellement de sa reconnaissance en tant que responsable de service de garde en milieu familial d'où la contestation.

Témoignages

[57] Des témoignages entendus, le Tribunal retient les éléments pertinents qui suivent.

¹³ Dossier du Tribunal, pages 138 et suivantes.

Madame A. G. directrice adjointe du BC

[58] Comme il a été noté plus haut, cette dernière occupe le poste de directrice adjointe du CPE intimé depuis 2007.

[59] Elle gère une équipe de huit personnes dont trois agentes de conformité et trois agents pédagogiques. Son mandat consiste également à traiter des plaintes que pourraient loger les parents des enfants qui sont sous sa juridiction.

[60] Elle rapporte avoir reçu le 4 juin 2010 un appel d'une de ses agentes de conformité, Madame I. P., qui demandait de l'assistance suite à une visite de conformité à l'improviste au service de garde de la requérante. Elle ajoute que recevoir un tel appel d'assistance est plutôt rare selon son expérience.

[61] Elle rapporte s'être présentée au service de garde de la requérante et avoir constaté qu'il y avait des rénovations majeures dans les lieux, avec des outils partout jonchant le sol y incluant des planches avec des clous. Elle ajoute n'avoir jamais vu un service de garde dans un tel état.

[62] Elle va alors mentionner à la requérante ce qu'elle a bien pu penser de recevoir les enfants dans des lieux semblables. Madame I. G. rapporte que la requérante lui a répondu que les parents auraient été fâchés si elle avait dû fermer son service.

[63] La requérante a alors procédé à appeler les parents devant Madame G. afin qu'ils viennent chercher leurs enfants.

[64] Madame I. G. rapporte qu'il y avait eu une plainte antérieure d'un parent, au mois de février 2010, qui reprochait un manque de surveillance de la part de la requérante et qu'il y avait peu de formation pédagogique. Elle ajoute qu'il n'y avait pas eu de plainte officielle de la part de ce parent qui craignait perdre sa place à la garderie. Toutefois, lorsqu'un autre parent s'est plaint, au mois de mai 2010 de la même situation, cela donna lieu à la visite de surveillance du 22 juin 2010.

[65] Madame I. G. mentionne que le BC a décidé de porter les faits constatés lors de la visite de surveillance du 4 juin 2010 devant le conseil d'administration du CPE intimé. Madame I. G. a donc préparé un document à cet effet à l'intention du conseil

d'administration. Ces démarches des représentantes du BC donneront lieu à la lettre d'avis d'intention de suspension adressée à la requérante en date du 12 juillet 2010.¹⁴

[66] Madame I. G. a référé à la lettre de suspension de la reconnaissance adressée, par le conseil d'administration du CPE intimé, à la requérante en date du 30 août 2010, et ce, pour une durée de cinq jours.¹⁵

[67] Lors de son témoignage, la directrice adjointe du BC ajoute qu'il y a eu des visites de conformité qui ont suivi la suspension du mois de septembre 2010. Elle insiste sur le fait que les représentantes du BC ont alors constaté une situation de récurrence des défauts reprochés à la requérante, dont des portes qui demeuraient non verrouillées dans les lieux réservés aux enfants sous sa garde et qui contenaient des produits dangereux.

[68] Madame I. G. relate également les grandes lignes de la période de pré-renouvellement de la reconnaissance, dont les démarches sont habituellement entreprises dans les 150 jours précédant la date de renouvellement de reconnaissance de la responsable de garde. Madame G. relate que le conseil d'administration du CPE intimé s'était montré particulièrement inquiet en raison des nombreux avis de non-conformité et les rappels récurrents adressés à la requérante au cours de sa période de reconnaissance 2009-2012.

[69] Madame I.G. a terminé son témoignage en mentionnant que la requérante était présente avec sa représentante syndicale, le 19 décembre 2012, devant le conseil d'administration afin de présenter ses observations et que la séance s'était bien déroulée. Elle ajoute avoir été soulagée par la décision du conseil de ne pas renouveler la reconnaissance de la requérante ajoutant que, selon elle, cette dernière n'avait plus les capacités nécessaires pour assurer la protection des enfants.

Madame I. P., agente de conformité auprès du BC du CPE intimé

[70] Madame I.P. se déclare agente de conformité depuis le mois d'octobre 2007. Dans le cadre de ses fonctions, elle effectue les visites de conformité et de suivi et elle veille à ce que les responsables de garde, qui sont de sa juridiction, respectent les dispositions de la loi et des règlements applicables. C'est cette dernière qui a effectué les diverses visites au service de garde de la requérante.

¹⁴ Dossier du Tribunal, page 87.

¹⁵ Idem⁷.

[71] En rapport avec la visite à l'improviste du 4 juin 2010, elle rapporte que le service de garde de la requérante subissait des rénovations majeures. Il y avait beaucoup d'outils au sol et des bidons de peinture. Les enfants n'étaient pas au sous-sol car il n'y avait pas de plafond et il y avait des fils qui pendaient un peu partout. Les enfants se trouvaient à l'étage, dans le salon où il y a plusieurs clous qui se trouvent au sol. Madame I. P. ne s'explique pas comment le service de garde de la requérante peut être ouvert dans ces conditions.

[72] Elle va aviser sa directrice, Madame I. G., qui va se présenter sur les lieux, à son tour, et elle demande à la requérante d'appeler les parents afin qu'ils viennent chercher les enfants.

[73] Madame I. P. relate ce qu'il est advenu lors de sa visite du 22 juin 2010. À son arrivée, la requérante se trouve à l'extérieur et s'entretient avec un parent qui se trouve dans un véhicule. À ce moment, elle constate que les enfants ont été laissés sous la surveillance de la fille adolescente de la requérante qui, pour les fins des présentes, n'est pas une personne reconnue par le BC. Elle questionne la requérante à ce sujet.

[74] Madame I. P. poursuit en relatant que la requérante a haussé le ton à son endroit en l'accusant « d'être sur son dos » et « qu'elle lui cherche des problèmes pour lui enlever son permis ». La requérante insiste pour dire que les enfants sont sous sa surveillance même si, à ce moment, elle peut se trouver près de la rue. Madame I. P. insiste pour dire que la requérante ne pouvait possiblement voir les enfants à ce moment là.

[75] Madame I. P. rapporte qu'elle visitait, dans le cadre de ses fonctions, environ 50 responsables de garde et que la requérante était certainement sa plus difficile car, selon ses dires, elle refusait de corriger des irrégularités récurrentes. Elle mentionne comme exemple la salle de rangement au sous-sol qui contenait des produits dangereux et qui demeurait non barrée lors des visites, malgré des avis répétés à cet effet.

[76] Madame I. P. rapporte ce qui s'est passé lors d'une visite de conformité subséquente en date du 20 septembre 2011 au service de garde de la requérante.¹⁶ Après avoir constaté diverses irrégularités dont une porte non barrée au sous-sol contenant des produits toxiques, l'agente de conformité mentionne que la requérante a utilisé un « comportement verbal agressant » à son égard lui reprochant qu'elle inventait des règlements et que, de toute manière, les enfants ne s'approchaient pas de la pièce qui n'était pas verrouillée.

¹⁶ Dossier du Tribunal, page 48.

[77] C'est lors d'une visite subséquente de suivi, à savoir le 3 octobre 2011, que la requérante interdira l'accès à son service de garde à Madame I. P. à moins que sa représentante syndicale soit présente.¹⁷

[78] Madame I. P. témoigne quant aux événements entourant sa visite du 4 juillet 2012.¹⁸ Il est à noter que la requérante avait été avisée de cette visite, car elle faisait suite à un avis reçu de cette dernière concernant l'ajout d'un espace extérieur à sa résidence.

[79] Madame I.P. rapporte qu'à son arrivée sur les lieux, elle a vu qu'il y avait trois enfants sans surveillance près d'une pataugeuse pour enfants remplie d'eau. Elle dit avoir alors appelé le nom de la requérante, qui est apparue dans les instants suivants en mentionnant qu'elle avait simplement fait entrer ses chiens dans la maison car ils étaient sales.

[80] Une nouvelle visite est effectuée par l'agente de conformité en date du 9 octobre 2012.¹⁹ Madame I.P. rapporte qu'une fois de plus, il y a une pièce de rangement non barrée au sous-sol qui contient des outils. De nouveaux avis de non-conformité sont adressés à la requérante.

[81] Des photos seront déposées à l'audience dont une photo²⁰ qui démontre l'absence de clôture de sécurité dans l'escalier montant du sous-sol au salon, alors qu'il y a des enfants de moins de deux ans sous la garde de la requérante.

[82] La responsable de garde mentionne qu'elle était inquiète pour la sécurité des enfants, mais que la requérante ne semblait aucunement reconnaître les situations potentiellement dangereuses qui étaient soulevées lors des visites à son service de garde.

[83] Madame I. P. relatera, lors de son témoignage, les différentes menaces proférées par la requérante en sa présence. Elle fera d'abord allusion à la période allant de 2007 à 2010 alors qu'elle avait mentionné à une occasion « qu'elle ferait sauter le BC » et « qu'elle allait crever les pneus de la voiture de la directrice adjointe A. G. » La requérante avait aussitôt ajouté qu'elle farçait. À une autre occasion, elle avait demandé à l'agente de conformité « si elle consommait beaucoup » car elle avait oublié un fait, aux dires de la requérante.

¹⁷ Dossier du Tribunal, page 49.

¹⁸ Dossier du Tribunal, page 60.

¹⁹ Dossier du Tribunal, page 66.

²⁰ Dossier du Tribunal, page 158(2).

[84] À une autre occasion, survenue le 21 octobre 2008, madame I.P. avait noté que, lors d'un entretien téléphonique avec la requérante, cette dernière lui avait mentionné « s'il y a un meurtre sur la première page du Journal de Montréal, on saura que c'est moi. » Lorsque Madame I. P. l'avait relancé sur cette affirmation, la requérante avait mentionné « c'est une joke. »

Madame M-J. G., directrice générale du BC du CPE intimé

[85] Madame G. est directrice générale du BC du CPE intimé depuis 2008. Ses fonctions consistent à assurer la saine gestion du CPE intimé et que les membres du personnel assument leurs tâches de façon respectueuse et efficace. Elle ajoute que si des dossiers arrivent sur son bureau, c'est que c'est sérieux, et ce fut le cas avec la requérante selon son témoignage.

[86] Elle mentionne qu'au moment où Madame I. G. est partie précipitamment au service de garde de la requérante au mois de juin 2010, elle a éprouvé des inquiétudes. Elle rappelle que la décision de suspendre, non-renouveler ou annuler une reconnaissance repose seule sur les épaules du conseil d'administration.

[87] Toujours selon son témoignage, elle n'a jamais connu un dossier aussi inquiétant que celui de la requérante et elle est dans le domaine depuis 33 ans et elle connaît bien le réseau. L'inquiétude portait surtout sur des éléments récurrents affectant la santé et la sécurité des enfants.

Madame A. B. (témoin de la requérante)

[88] Madame A. B. est présidente de l'Alliance des intervenant(es) en milieu familial (ADIM), organisme dont la mission consiste à conseiller les responsables des services de garde face aux bureaux coordonnateurs. Notamment, elle s'assure que les responsables de services de garde comprennent bien les dispositions de la loi et des règlements et les appliquent correctement.

[89] Elle rapporte que la requérante l'avait d'abord consulté par rapport à l'animosité qu'elle avait avec son agente de conformité, Madame I. P. Elle confirme que les représentations et observations présentées devant le conseil d'administration du CPE intimé, le 19 décembre 2012, se sont bien déroulées. Elle a fait part des divers documents qui avaient été produits devant le conseil qui portaient, entre autres choses, sur des lettres

de parents du service de garde qui étaient satisfaits des services de la requérante²¹ et du Plan d'amélioration préparé pour l'instance qui a été produit sous la cote **R-4**.

[90] Elle ajoute que par ce document, on cherchait à apporter une assistance à la requérante et démontrer le désir de cette dernière d'améliorer ses services.

[91] Elle confirme que c'est elle qui avait conseillé à la requérante de ne pas donner accès à son service de garde à l'agent de conformité du BC à partir du 3 octobre 2011, compte tenu de la grande tension qui existait entre la requérante et celle-ci. Elle confirme également qu'une demande avait été faite, à un certain moment, auprès du BC pour que Madame I. P. soit remplacée, demande qui n'avait pas eu de suite.

Madame V.M. (témoin de la requérante, mère utilisatrice)

[92] Elle affirme que la requérante a gardé sa fille à compter de l'âge de trois ans jusqu'à la fermeture. Elle ajoute que ça allait super bien et que sa fille revenait toujours de bonne humeur. Elle dit qu'elle n'avait pas de plaintes relatives aux activités éducatives dispensées à sa fille. Il y avait des chansons, du bricolage, des dessins, elle jouait à la poupée et à la cuisine et elle a appris la politesse et la bienséance à sa fille. Elle dit n'avoir rien vu de dangereux sur les lieux.

[93] Elle dit avoir continué de confier sa fille à la requérante après la fermeture du service de garde car le contact et la routine étaient établis, et ce, même si ce n'était plus une place subventionnée.

Madame N. F. (témoin de la requérante, mère utilisatrice)

[94] Elle a confié sa fille au service de garde de la requérante à partir de l'âge de un an et demi jusqu'au mois de juin 2013. Elle allait mener sa fille le matin et son conjoint allait habituellement chercher sa fille vers 17 :20.

[95] Elle a mentionné que les choses allaient super bien et que sa fille apprenait plein de choses au service de garde de la requérante. Il y avait des repas équilibrés. Elle mentionne que sa fille rapportait beaucoup de dessins à la maison et qu'il y avait des thématiques lors de fêtes. Elle parle d'une bonne collaboration de la part de la requérante. Elle précise que tout était très bien, à ses yeux, au sous-sol et que la requérante était toujours présente auprès des enfants.

²¹ Dossier du Tribunal, page 151.

[96] Elle mentionne en contre-interrogatoire qu'il arrivait que la fille de la requérante gardait à l'occasion et qu'elle ignorait que ce n'était pas permis. Il admet aussi ignorer si les portes des salles de rangement étaient toujours barrées pendant la journée.

La requérante

[97] La requérante témoigne, à l'effet, qu'elle est responsable de garde depuis 2002 et qu'elle avait précédemment travaillé auprès d'une agence de 1994 à 1997. Elle a trois enfants respectivement de 16, 19 et 24 ans.

[98] Elle décrit les journées types à son service de garde comme débutant souvent avant l'heure d'ouverture alors qu'elle écoute la télévision avec les enfants dans le salon à l'étage. Puis, débutent les activités programmées, suivies de l'hygiène (changement de couches). À 10 :00, la collation est servie. Suivent les jeux libres, à l'intérieur ou à l'extérieur selon qu'il fait beau ou non. La préparation du dîner se fait vers 11 :30 et les enfants mangent vers 11 :45. Vers 12 :20, les enfants sont dirigés vers la salle de bain pour se nettoyer et la préparation de la sieste se fait vers 13 :00. Le réveil, vers 14 :45, est suivi de la période d'hygiène et la collation vers 15 :15. Suivent ensuite des jeux plus tranquilles avec les enfants tels que casse-tête et chansons.

[99] Les parents arrivent au service de garde pour chercher les enfants entre 15 :30 et 17 :20. Elle ajoute que sa fille adolescente peut être en compagnie des enfants, mais elle est toujours présente. Elle affirme avoir toujours assuré une surveillance constante même si sa fille aimait s'occuper occasionnellement des enfants. Elle parle d'une surveillance visuelle, auditive et de proximité.

[100] Elle mentionne que le plancher de son sous-sol avait été remplacé en 2012, car l'agente de conformité avait déjà fait mention du fait qu'il était trop froid pour les enfants. Elle décrira en détail la configuration des lieux à l'aide de photos dont le sous-sol, l'escalier menant à l'étage et la porte où arrivent les parents. Les photos ont aussi permis d'identifier les portes situées au sous-sol, à côté de l'escalier dont la porte menant à la salle de bain et la porte menant à la salle de rangement.

[101] Quant à la salle de rangement, la requérante précise qu'elle contenait autant des produits pour la garderie que pour la maison. Elle ajoute que cette porte avait un mécanisme pouvant permettre qu'elle soit barrée à clé. La requérante ajoutera que les enfants recevaient aussi des directives de ne pas y aller. Elle mentionne qu'elle répétait souvent à ses propres enfants de s'assurer de toujours barrer la porte de la salle de rangement, mais admet que ce n'était pas toujours fait. Donc, c'est ce qui explique, selon

elle, qu'il pouvait arriver que la porte de la salle de rangement soit débarrée lors de certaines visites de conformité.

[102] Au niveau de la planification des activités dirigées, la requérante affirme qu'elle s'est procurée des activités avec thèmes, mais elle a aussi conçu elle-même des activités avec des thèmes comme : la propreté, les métiers, les couleurs et les sentiments. Elle mentionne qu'elle tenait des activités dirigées une fois par jour et que lors des jeux libres, elle se contentait d'observer les enfants et elle intervenait au besoin. Il y avait, selon ses dires, beaucoup de chants et de lectures.

[103] Il pouvait arriver qu'elle monte à l'étage avec les enfants pour visionner des cassettes dans le salon où il y avait un sofa. Elle s'en servait en lien avec des thèmes et ils descendaient tous après au sous-sol pour discuter des différents thèmes. Elle pouvait aussi regarder la télévision au salon avec des enfants lorsque des parents arrivaient plus tôt ou plus tard.

[104] Il y avait aussi des promenades extérieures au parc avec les enfants, lorsque la température le permettait, ou lors d'occasions spéciales telle qu'aller voir le père Noël au bureau de poste

[105] Quant à ses relations avec Madame I. P., l'agente de conformité, elle les décrit comme froides. Elle avait beaucoup de difficultés à se faire comprendre par cette dernière et à donner son point de vue. Elle poursuit en disant qu'elle n'était pas d'accord avec l'interprétation que donnait l'agente de conformité aux dispositions de la *Loi et Règlements sur les services de garde à l'enfance*.

[106] Elle se décrit comme une personne qui parle fort pour s'affirmer, mais elle ne crie pas. Si elle a pu proférer des menaces ou des insultes, c'est possible selon elle « peut-être en joke ».

[107] Elle explique que les travaux majeurs, constatés par Madame I. P. le 4 juin 2010 à son service de garde, avaient été rendus nécessaires de façon urgente à la suite de la découverte d'un dégât d'eau important dans sa maison. Elle ajoute que le dégât d'eau est survenu un jeudi et le lendemain Madame I. P. se présentait, tout à fait par hasard, pour les fins d'une des trois visites annuelles à l'improviste.

[108] Plutôt que de fermer son service de garde pendant les travaux, elle avait prévu passer la journée du vendredi à l'extérieur avec les enfants. C'est lors de son retour à la maison qu'elle constate que l'agente de conformité est sur place pour effectuer sa visite.

Elle confirme que Madame I. P., après avoir vu l'étendue des travaux dans la maison, s'adresse à elle pour lui dire « À quoi as-tu pensé? ».

[109] La requérante affirme qu'elle s'est elle-même posée la question cette journée là, à savoir pourquoi elle avait décidé de garder son service de garde ouvert pendant la durée des travaux. Elle a alors appelé les parents afin qu'ils viennent chercher leurs enfants.

[110] Pour ce qui est de la visite du 22 juin 2010 ayant mené à une autre contravention, la requérante témoigne à l'effet qu'elle revenait du parc avec les enfants et un parent arrivait au même moment en voiture. Elle s'est mise à discuter avec le parent pendant que sa fille est rentrée dans l'aire de jeu extérieur avec les enfants. Au même moment, Madame I. P. arrive sur les lieux pour effectuer une visite et s'adresse à elle pour lui demander « Comment se fait-il qu'elle n'est pas avec les enfants? » Selon le témoignage de la requérante, elle n'est pas d'accord avec la remarque de l'agente de conformité car malgré que les enfants étaient éloignés quelque peu, ils demeuraient sous sa surveillance et non celle de sa fille.

[111] La requérante rapporte que, lors de la visite cette fois-ci du 20 septembre 2011 de Madame I. P., ayant donné lieu à un autre avis de contravention, l'agente de conformité s'est présentée à l'heure du dîner. Lorsque Madame I. P. lui fait remarquer qu'il y a des portes qui ne sont pas barrées au sous-sol, elle lui répond que cela peut arriver et elle ajoute, du même coup, qu'elle n'est pas d'accord avec sa politique de portes barrées. Lorsqu'il est question que deux parcs ne sont pas conformes aux normes prévues au RSGEE, elle lui a passé la même remarque tout en ajoutant qu'elle avait en fin de compte retiré les deux parcs le lendemain car, à ce moment là, elle avait d'autres préoccupations.

[112] La requérante confirme qu'elle avait demandé que son agente de conformité, Madame I. P., soit remplacée en raison, selon elle, d'incompatibilité et que Madame A. G. du BC avait refusé, tout en offrant d'accompagner Madame I. P. lors de ses visites. Cette offre avait été refusée par la requérante, car elle privilégiait plutôt une situation neutre. C'est finalement sa représentante syndicale qui lui avait conseillé de refuser l'accès à Madame I. P. hors sa présence.

[113] Pour ce qui est de l'évènement du 4 juillet 2012, elle confirme qu'elle se trouvait momentanément à rentrer ses chiens dans la maison car ils étaient sales. La manœuvre, selon elle, avait pris moins d'une minute. Il ne suffisait que d'ouvrir la porte arrière et de rentrer ses chiens. D'ailleurs, elle savait que l'agente de conformité devait venir cette journée là.

[114] Elle s'était éloignée, selon ses dires, de 4 ou 5 pieds de l'endroit où se trouvaient les enfants, mais Madame I. P. est arrivée à ce moment précis et lui a mentionnée « Tu étais où? ». Elle lui a répondu qu'elle rentrait ses chiens dans la maison.

[115] Elle mentionne que dans le cadre du processus pré-renouvellement de sa reconnaissance, les représentantes du BC lui avaient proposé de rencontrer madame M. R., agente pédagogique, afin d'améliorer certaines choses dans ses services pédagogiques. Elle témoigne à l'effet qu'elle s'était montrée d'accord car elle est ouverte à l'amélioration. Elle rencontrera madame M. R. le 19 octobre 2012.²²

[116] La requérante ajoute qu'il a été forcément mis fin aux rencontres avec l'agente pédagogique et au calendrier qui avait été établi, suite à la décision du 19 décembre 2012 de ne pas renouveler sa reconnaissance.

[117] Quant à la séance du 19 décembre 2012 devant le conseil d'administration du CPE intimé, elle rapporte que le tout s'est bien déroulé. Elle a pu soumettre ses observations, elle a déposé des pièces au soutien de sa position et les membres du conseil lui ont posé des questions. À cette séance, Madame A. B., sa représentante syndicale, a proposé un plan d'amélioration plus complet au niveau de ses activités.

[118] La requérante rapporte qu'elle a admis avoir commis des erreurs et qu'elle cherchait à améliorer les points qui lui étaient reprochés.

Plaidoiries

[119] Le procureur du CPE intimé insiste sur le fait que si des responsables de garde veulent faire partie des services subventionnés, elles doivent se conformer aux dispositions applicables de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* et du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*. À cet égard, les agent(es) de conformité sont les yeux du gouvernement pour s'assurer de la santé, du bien-être et de la sécurité des enfants placés sous leur garde.

[120] Il précise qu'au cours des neuf dernières visites effectuées au service de garde de la requérante, huit de ces visites avaient révélé des anomalies au niveau de la santé et sécurité des enfants dont à six reprises pour des portes non barrées et l'absence de barrières dans les escaliers, alors que la requérante comptait certains enfants de moins de 2 ans.

²² Dossier du Tribunal, page 143.

[121] Il soumet que la requérante avait tendance à minimiser et banaliser les défauts qui lui étaient reprochés par l'agente de conformité. Elle manifestait souvent son désaccord quant à l'interprétation donnée par l'agente de conformité aux dispositions de la loi et du règlement.

[122] Il souligne aussi l'absence de réel programme éducatif offert par la requérante, ce qui a amené le BC à recommander qu'elle consulte une agente pédagogique pour un soutien pédagogique.

[123] Selon lui, la preuve démontre que la requérante n'entendait pas se soumettre aux recommandations et exigences du BC et cela est manifeste par le climat de contestation qui prévalait dans ses rapports avec son agente de conformité.

[124] La procureure de la requérante plaide de son côté que les faits étaient insuffisants pour supporter la perte de la reconnaissance en tant que responsable de service de garde, alors que la requérante avait respecté ses obligations jusque là.

[125] Elle soumet par ailleurs que par la décision ultime de ne pas renouveler la reconnaissance de sa cliente, il y a une double sanction inacceptable car la requérante avait déjà commis des infractions pour lesquelles elle avait été sanctionnée.

[126] Elle soumet que la preuve démontre que la requérante a toujours maintenu une surveillance constante, qu'elle soit auditive ou visuelle ajoutant qu'il est impossible de maintenir les yeux rivés en tout temps sur les enfants. Contrairement aux allégations des représentantes du BC, sa cliente a respecté ses obligations au sens de la loi et du règlement.

[127] La procureure de la requérante, tout en admettant qu'il y avait clairement une relation conflictuelle entre la requérante et son agente de conformité, met en doute la crédibilité de l'agente de conformité qui aurait exagéré les faits dont le langage abusif de la requérante. Elle insiste sur le fait que la collaboration qui doit exister n'est pas à sens unique.

[128] Elle rappelle que sa cliente a admis avoir des choses à améliorer, qu'elle était ouverte à cet égard et que sa rencontre avec l'agente pédagogique s'était bien passée. Donc, le refus de collaboration de la part de la requérante était nettement exagéré.

[129] Pour la procureure de la requérante, la peine imposée à sa cliente, qui est la peine ultime, est clairement excessive et disproportionnée dans les circonstances eu égard aux fautes reprochées.

Analyse

[130] Il appartient au Tribunal de déterminer si les reproches adressés à la requérante étaient d'une part bien fondés et, d'autre part, si ces reproches justifiaient de façon prépondérante la décision qui a été prononcée en date du 19 décembre 2012, à savoir de ne pas renouveler la reconnaissance de la requérante à titre de responsable de son service de garde.

[131] Rappelons d'abord, d'entrée de jeu, que la décision du conseil d'administration du CPE intimé est basée sur l'article 75 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*. Cet article se lit ainsi :

« 75. Le bureau coordonnateur peut refuser de renouveler la reconnaissance d'une responsable d'un service de garde en milieu familial, la suspendre ou la révoquer dans les circonstances suivantes :

1^e celle-ci a commis, autorisé l'accomplissement, consenti ou participé à l'accomplissement d'une infraction à l'une des dispositions des articles 53, 54, 58, 86 ou 95 de la Loi.

2^e celle-ci refuse ou néglige de se conformer à un avis de non-conformité donné par le ministre en vertu de l'article 65 de la Loi;

3^e celle-ci a commis, autorisé l'accomplissement, consenti ou participé à l'accomplissement d'une infraction à l'une des dispositions des articles 6, 64, 65, 67, 78, 81 à 84, 87 à 108, 110 à 116, 118 à 123;

4^e celle qui a cessé de remplir les conditions ou de respecter les modalités de la Loi ou du présent règlement pour être reconnue;

5^e la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qu'elle reçoit est menacé.

6^e celle-ci a fait une fausse déclaration ou a dénaturé un fait important lors de sa demande de reconnaissance ou dans un document ou renseignement requis en vertu de la Loi ou de ses règlements;

7^e celle-ci n'a pas remédié à une contravention à la Loi ou au présent règlement constatées lors d'une visite effectuée en application de l'article 86. »

[132] À la lecture de la décision du 19 décembre 2012, on note que les reproches retenus par le conseil d'administration se réfèrent principalement aux circonstances énumérées aux alinéas 4, 5 et 7 de l'article 75 précité.

[133] Mais, qu'en est-il au juste des plaintes adressées à la requérante au cours des diverses visites effectuées par l'agente de conformité, madame I. P., qui étaient faites en vertu de l'article 86 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*. Cet article se lit comme suit :

« 86. Le bureau coordonnateur doit effectuer annuellement 3 visites à l'improviste de la résidence où sont fournis les services de garde pendant leur prestation afin de s'assurer du respect de la Loi ou des règlements, notamment du respect des conditions de la reconnaissance.

S'il constate une contravention à la Loi ou aux règlements, le bureau coordonnateur en avise par écrit la responsable afin qu'elle y remédie dans les meilleurs délais. Il assure le suivi de la situation.

Le bureau coordonnateur peut également rendre visite à l'improviste à la responsable à la suite d'une plainte. Il doit l'aviser de la nature de la plainte lors de sa visite.

Ces visites et le suivi d'une plainte doivent faire l'objet d'un rapport. »

[134] Il ressort des motifs, à l'appui du non-renouvellement de la reconnaissance de la requérante, que les membres du conseil d'administration du CPE intimé en sont venus à perdre confiance aux capacités de cette dernière à remplir les conditions qui sont exigées d'une responsable de garde. Ces conditions, qui ont été par ailleurs soulevées à de maintes reprises dans les divers avis d'infractions adressés à la requérante par le bureau coordonnateur, se retrouvent à l'article 51 du Règlement.

[135] Nous reprenons ici seulement les alinéas pertinents au présent dossier et qui se lisent ainsi :

« **51.** Pour obtenir une reconnaissance, une personne physique doit satisfaire aux conditions suivantes :

(...)

3^e démontrer des aptitudes à communiquer et à établir des liens de sympathie réciproque avec les enfants ainsi qu'à collaborer avec les parents et le bureau coordonnateur;

(...)

5^e avoir la capacité d'offrir un milieu de garde assurant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qu'elle entend recevoir;

(...) »

[136] Il sera question également des articles 64, 82, 83, 100, 115 et 121 du Règlement qui se lisent ainsi :

« **64.** La responsable doit aviser par écrit le bureau coordonnateur qui l'a reconnue, dans les 10 jours, de tout changement pouvant affecter les conditions et les modalités de sa reconnaissance.

Dans le même délai, elle fait parvenir au bureau coordonnateur les renseignements et documents exigibles en vertu des articles 51 et 60 lorsque ceux qui ont été produits antérieurement ne sont plus exacts, sont incomplets ou sont périmés.

Toutefois, s'il s'agit d'un changement d'adresse, la responsable doit en aviser le bureau coordonnateur et les parents des enfants reçus au moins 30 jours à l'avance. »

« **82.** La remplaçante occasionnelle doit être titulaire du certificat visé au paragraphe 8 de l'article 51. »

« **83.** La responsable qui désigne une remplaçante occasionnelle doit, préalablement au premier remplacement, transmettre au bureau

coordonnateur une preuve que cette personne remplit les exigences de l'article 5. »

« 100. Le prestataire de services de garde doit s'assurer que les enfants à qui il fournit des services de garde sont sous constante surveillance et qu'une attention plus particulière leur est accordée lorsqu'ils utilisent l'équipement de jeu. »

« 115. Le prestataire de services de garde ne peut utiliser un téléviseur ou tout autre équipement audiovisuel que si leur utilisation est intégrée au programme éducatif. »

« 121. Le prestataire de services de garde doit s'assurer que les produits toxiques et les produits d'entretien sont étiquetés clairement et entreposés dans un espace de rangement réservés à cette fin hors de la portée des enfants. Le titulaire d'un permis doit tenir cet espace de rangement sous clé. »

[137] Puis, l'article 5 de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* a aussi été mentionné. Cet article se lit comme suit :

« 5. Afin d'assurer la prestation de services de garde éducatifs, le prestataire de services de garde applique 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 comportement qui influencent de manière positive sa santé et son bien-être.

Il peut aussi comprendre tout autre élément ou service que le ministre détermine. »

Santé, sécurité et bien-être des enfants

[138] Il est permis de situer le début des ennuis de la requérante avec le bureau coordonnateur (BC) au mois de juin 2010, lorsque madame I.P., agente de conformité, effectue l'une de ses visites à l'improviste au service de garde de la requérante.

[139] Plus précisément, le 4 juin 2010, elle constate qu'il y a des réparations majeures en cours à la résidence de la requérante et que de nombreux outils jonchent le sol. Il y a des clous sur des « Ogees » sur le plancher du salon et au sous-sol. Le sous-sol qui est la pièce reconnue pour recevoir les enfants, il n'y a pas de plafond et des fils y pendent alors qu'on y retrouve à nouveau d'autres outils et un produit toxique au sol. Madame I. P. demandera cette journée à l'assistance de madame A. G., directrice adjointe du BC, qui viendra la rejoindre.

[140] La requérante n'avait pas avisé le BC de ces travaux et n'avait pas jugé bon de fermer temporairement son service de garde pendant la durée desdits travaux.

[141] Il sera mis en preuve que l'agente de conformité a alors réprimandé la requérante pour avoir maintenu son service de garde ouvert malgré les travaux. Cette dernière admettra son erreur de jugement et les démarches seront immédiatement prises auprès des parents afin qu'ils viennent chercher leurs enfants. Selon la version de la requérante, il s'était produit un dégât d'eau important et imprévisible, elle agissait dans un contexte d'urgence et elle n'avait pas eu le temps d'aviser le BC.

[142] Selon le témoignage de la requérante, sa décision de ne pas fermer son service de garde pendant les travaux de réparations était grandement motivée par sa crainte que les parents seraient fâchés si elle devait fermer.

[143] Il est à noter que, selon le témoignage de madame A. G. du BC, la visite du 4 juin 2010 faisait suite à des plaintes de parents, au mois de février 2010, relatives à un manque de surveillance adéquate des enfants ainsi qu'un manque d'activités pédagogiques.

[144] Lors d'une seconde visite à l'improviste du 22 juin de la part de madame I. P., cette dernière, à son arrivée, aperçoit la requérante en train de discuter devant sa résidence avec un parent qui est dans une voiture. À ce moment, les enfants sont sous la surveillance de sa fille adolescente et une amie dans l'aire extérieure reconnue derrière

une clôture fermée. Dans son témoignage, l'agente de conformité déclare que la responsable de garde ne pouvait pas voir les enfants là où elle se trouvait à ce moment.

[145] Une chose est claire, la requérante ne prise pas les commentaires émis par l'agente de conformité et lui fait savoir en haussant le ton. Madame I. P. notera à l'avis de contravention que la requérante « ...a fait preuve de violence verbale. » Selon la requérante, elle ne partage aucunement l'interprétation que fait l'agente au niveau de son défaut de surveillance, car elle est d'avis qu'elle conservait une surveillance auditive, malgré qu'elle se trouvait à ce moment éloignée des enfants.

[146] Les sommaires de ces visites du mois de juin 2010 feront partie d'une série de plaintes reçues à l'égard de la requérante portant notamment sur une surveillance inadéquate de la part de celle-ci et une absence d'activités éducatives.²³

[147] Suite au traitement de ces plaintes, un Avis d'intention de suspension de la reconnaissance de la requérante lui sera adressé le 12 juillet 2010 par le BC.²⁴

[148] La preuve démontre que la requérante a signifié, en premier lieu, son désir de contester l'avis de suspension, pour ensuite se désister après en avoir discuté avec sa représentante syndicale, madame A. B. Cette suspension a été d'une durée de cinq jours au mois de septembre 2010.

[149] Une nouvelle contravention sera émise le 23 septembre 2011 à l'endroit de la requérante suite à une visite de madame I. P. le 20 septembre 2011. À cette occasion, il est noté qu'une salle de rangement située dans la salle de jeux, contenant des produits toxiques, n'est pas verrouillée et que des parcs pour enfants ne respectent pas les normes.

[150] À nouveau, la preuve révèle que la requérante a haussé le ton à l'endroit de l'agente de conformité qui est d'avis que cette dernière invente des règlements. Alors que madame I. P. rappelle à la requérante qu'elle doit veiller sur la sécurité des enfants, la responsable de garde lui répond que les enfants ne s'approchent pas de la salle de rangement.

[151] Un évènement significatif se produit, le 3 octobre 2011, lorsque la requérante refuse l'accès à son service de garde à madame I. P. qui effectue une visite dans l'exécution de ses fonctions à titre d'agente de conformité. Cette visite se voulait une visite

²³ Dossier du Tribunal, pages 77 à 85.

²⁴ Idem ⁶.

de suivi de la contravention émise le 23 septembre 2011. La responsable de garde décrète, à ce moment, que, dorénavant, l'agente de conformité devra être accompagnée d'une personne de son syndicat afin d'avoir accès à son service de garde.

[152] Une autre contravention est émise par le BC le 5 juillet 2012 suite à une visite de suivi effectuée par madame I. P., en rapport avec la réception d'un avis de modification à la reconnaissance reçu de la responsable de garde. Donc, il ne s'agit pas d'une visite à l'improviste, car la requérante a connaissance que l'agente va se présenter cette journée là.

[153] La preuve est à l'effet qu'à son arrivée au service de garde, l'agente de conformité constate que les enfants se retrouvent seuls dans l'espace de jeu adjacent à la résidence. L'agente entre elle-même dans cette espace, où se trouvaient à ce moment trois enfants près d'une petite piscine (de type pataugeuse) remplie d'eau. La requérante arrivera, quelques instants plus tard de la cour arrière de la résidence, en mentionnant qu'elle avait fait rentrer ses chiens dans la maison car ils étaient sales.

[154] Une fois de plus, des rappels sont adressés à la responsable de garde par l'agente quant à sa responsabilité de surveillance constante à l'égard des enfants qu'elle garde. Les versions à l'audience diffèrent, alors que la requérante affirme avoir entendu l'agente arriver et qu'elle n'était qu'à quelques pieds des enfants.

[155] Au cours de la période de pré-renouvellement, une visite à l'improviste est effectuée en date du 9 octobre 2012 au service de garde de la requérante. Il y a lieu de noter que madame I. P. avait rencontré, au mois de septembre 2012, la requérante pour lui remettre une grille de conformité et que cette rencontre s'était bien déroulée.

[156] Or, lors de la visite du 9 octobre, l'agente remarque que la salle de rangement située au pied de l'escalier au sous-sol et dans laquelle il n'y a personne n'est pas barrée. Elle constate que la pièce renferme un compresseur, une scie à onglet, une serpillère et des pots de peinture ainsi que des pots de produits à rénovation. Une mise en garde est adressée une fois de plus à la requérante qui sera suivie d'une contravention correction.²⁵

[157] Il est évident, à la lecture de la décision du 19 décembre 2012 du conseil d'administration du CPE intimé, que la question de la récurrence des défauts de surveillance de la requérante, à titre de responsable de garde, a pesé lourd dans la balance.

²⁵ Dossier du Tribunal, page 68.

[158] À la lumière de la preuve qui a été entendue à l'audience et des documents qui ont été produits, le Tribunal est plutôt d'accord avec cette appréciation.

[159] S'il est sans doute vrai que cela n'était pas toujours le cas, il est pour le moins étonnant que la requérante a été prise en défaut quasiment à chaque fois que l'agente de conformité se présentait à l'improviste à la résidence de la responsable de garde. Cela ne peut être considéré simplement comme le fruit du hasard ou encore de la malchance. Les faits parlent par eux-mêmes.

[160] Le procureur du CPE intimé a certainement raison lorsqu'il soumet que les responsables de garde doivent connaître les dispositions de la loi et des règlements et qu'il est du ressort des agent(es) de conformité de veiller au respect de ces dispositions.

[161] Les dispositions visant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants sont au cœur des préoccupations du législateur et constituent sa pierre d'assise.

[162] La requérante a invoqué un conflit et des rapports conflictuels avec son agente de conformité, madame I. P., et a même allégué que cette dernière l'a ciblé afin de la prendre en défaut, toutefois la preuve entendue ne supporte pas cette thèse de l'avis du Tribunal.

[163] Au contraire, les témoignages de mesdames A. G., directrice adjointe du bureau coordonnateur, d'I. P., agente de conformité, et de M.-J. G., directrice générale, étaient à la fois crédibles et éloquents.

[164] En effet, la preuve a révélé qu'à plusieurs reprises la requérante a contesté les défauts soulevés par l'agente de conformité préférant plutôt sa façon de faire même si celle-ci était visiblement contraire et non conforme aux dispositions de la loi et des règlements.

[165] À titre d'exemples, il est possible de citer les cas récurrents de salles de rangement non barrées, qui contenaient des produits toxiques. Tout en admettant ces faits, la requérante en minimisait l'importance allant même jusqu'à déclarer à l'agente qu'elle ne partageait pas sa politique à ce sujet.

[166] Elle maintenait également, à une autre reprise, que c'était ses propres enfants qui ne respectaient ses directives de garder les portes barrées ou, encore, qu'elle donnait des ordres aux enfants de ne pas s'approcher de cette pièce, suggérant par là que cela était suffisant.

[167] Il est pour le moins étonnant d'apprendre qu'aussi tardivement que le 9 octobre 2012, alors que la requérante est impliquée dans le processus de pré-renouvellement et qu'elle a déjà reçu plusieurs avis d'infractions relatifs à des salles de rangement non verrouillées, elle est à nouveau prise en flagrant délit de négligence.

[168] La requérante a continuellement adopté une position de confrontation, à l'occasion des visites, cherchant plutôt à provoquer et à intimider l'agente de conformité plutôt que de travailler à remédier aux contraventions qui lui étaient imposées.

[169] Il y a eu l'incident du 4 juin 2010 qui constitue un sérieux manque de jugement de la part de la requérante, alors qu'elle a maintenu son service de garde ouvert en dépit du fait que sa résidence, de même que le sous-sol, qui était la pièce reconnue comme salle de jeux, était condamné en raison de travaux majeurs et surtout des dangers inhérents qu'il présentait.

[170] La requérante a bien sûr reconnu ses torts, après le fait, et on se serait attendu à ce que celle-ci redouble de prudence après cet incident afin de s'assurer de la sécurité des enfants qu'elle recevait. Malheureusement, tel ne fut pas le cas.

[171] Il y a eu d'autres incidents où les enfants ont été laissés sans surveillance ou encore, sous la surveillance de la fille adolescente de la requérante. Encore là, la requérante a cherché à remettre en question les reproches qui lui étaient adressés, soit en protestant que la surveillance était maintenue de façon auditive ou encore que les enfants n'étaient pas en danger ou que l'application des règlements par l'agente était trop rigide.

[172] On a aussi reproché, au cours de la période pertinente, que la requérante se servait de pièces de sa maison qui n'étaient pas reconnues pour les fins de son service de garde.

[173] Il a été question notamment du salon qui, il faut le préciser, avait même fait l'objet d'un retrait à la demande de la requérante. Or, cette dernière a admis qu'il lui arrivait d'y amener les enfants pour regarder la télévision, car il n'y avait pas de vidéo au sous-sol. Lorsque questionnée, à ce sujet, la requérante admettra qu'elle était au courant qu'elle ne pouvait amener les enfants dans des pièces non reconnues, tout en acquiesçant qu'elle le faisait quand même pour permettre aux enfants de visionner des DVD.

[174] Des photos ont été exhibées à l'audience par le procureur du CPE intimé dont à la **page 158(2) du dossier**, qui avait pour but de démontrer l'absence de barrière de sécurité dans les escaliers menant du sous-sol à l'étage de la résidence.

[175] Lorsque le procureur du CPE intimé a spécifié à la requérante qu'il n'y avait pas de barrière pour protéger les enfants en haut de l'escalier lorsqu'ils se trouvaient au salon, cette dernière s'est contentée de répondre : « si vous le dites. ». La requérante ajoutera que les enfants étaient concentrés, à ce moment là, au salon et c'est elle qui faisait la sécurité.

[176] Prétendant que l'agente de conformité était continuellement sur son cas, ce qui n'apparaît aucunement dans la preuve, la requérante a d'abord insisté, sans succès, afin que madame I. P. soit remplacée, pour ensuite en venir à interdire l'accès du service de garde à cette dernière au mois d'octobre 2011, à moins qu'elle ne soit accompagnée de sa représentante syndicale.

[177] Le Tribunal juge cette conduite nettement inacceptable, car rien dans la preuve ne démontre que l'agente de conformité abusait de ses pouvoirs. D'ailleurs, il a été mis en preuve, de l'aveu même de la requérante, que les relations avec l'agente étaient bonnes antérieurement à 2010. Sa reconnaissance ayant d'ailleurs été renouvelée au mois de décembre 2009.

[178] Madame I. P. a même affirmé que la requérante était vraiment la seule responsable de garde qui résistait à apporter des corrections aux déficiences qui lui étaient signalées parmi le groupe de 50 dont elle pouvait s'occuper. Madame I. P. a bien souligné qu'elle était chargée de faire appliquer les mêmes règlements pour tous.

[179] L'agente de conformité le répétera à plusieurs reprises au cours de son témoignage, elle était inquiète car la requérante ne semblait pas reconnaître les situations potentiellement dangereuses pour les enfants. Cette inquiétude sera par ailleurs partagée par sa supérieure, madame A. G., directrice adjointe, voire même par madame M.-J. G., directrice du BC.

[180] La directrice du BC ira même jusqu'à affirmer qu'elle n'avait jamais été témoin d'un dossier aussi inquiétant que celui de la requérante.

Langage abusif et absence de collaboration de la requérante

[181] Le Tribunal ne peut non plus passer sous silence le langage abusif et l'attitude inacceptable de la requérante qui étaient pour le moins contre-productifs dans les circonstances.

[182] Les réponses données par madame I. P., lorsqu'il lui est demandé en contre-interrogatoire par la procureure de la requérante ce qu'elle entendait par les termes « violence verbale », sont particulièrement éloquentes. La requérante lui a mentionné : « qu'elle est fatiguée de la voir », « qu'elle s'acharne sur elle et qu'elle ne devrait même pas la questionner sur la surveillance des enfants. »

[183] Elle lui a aussi mentionné ce qui suit : « tu t'attires du trouble et tu ne te feras pas d'amis. »

[184] Il a été question, dans le cours du témoignage de l'agente de conformité, de menaces que la requérante avait proférées dans le passé à l'endroit de madame A. G., directrice adjointe dont : « elle va faire sauter le bureau coordonnateur et creuser les pneus d'A. » en référant à la directrice adjointe du BC. Elle aurait aussi à une autre occasion déclaré : « S'il y a un meurtre sur la première page du journal de Montréal, on saura que c'est moi. » Il a été précisé, lors du témoignage, que la requérante s'était empressée d'ajouter : « c'est une joke. » après avoir prononcé ces dernières paroles.

[185] Loin de nier ces affirmations, lors de son témoignage, la requérante a tenté de les minimiser en mentionnant qu'elle n'avait pas insulté l'agente, mais qu'elle pouvait parler très fort et pouvait faire des « jokes ». Elle a aussi fait mention que madame I. P. doit être sensible aux gens qui parlent fort.

[186] Il n'y a aucun doute, aux yeux du Tribunal, que les motifs retenus par le conseil d'administration au niveau des carences sérieuses de la surveillance et le manque de collaboration de la responsable de garde étaient justifiés.

[187] Ce qui frappe surtout l'imaginaire c'est le caractère récurrent des infractions à ce niveau.

[188] Cette récurrence est imputable, en grande partie, à l'insouciance évidente manifestée par la requérante eu égard aux exigences de la loi et des règlements et sa volonté affichée de faire les choses à sa façon.

[189] Par son attitude, la requérante a systématiquement fait fi des avertissements et des contraventions qui lui étaient adressés. Et lorsqu'elle était placée devant des faits évidents, ce n'était que rarement sa faute, mais il s'agissait plutôt d'une mauvaise application de la loi et des règlements.

[190] Les membres du bureau coordonnateur ainsi que les membres du conseil d'administration étaient certainement justifiés de s'inquiéter des capacités de la requérante. Comment peut-il en être autrement quand, de façon répétée, les quelques visites de conformité révèlent constamment des lacunes importantes au niveau de la sécurité des enfants. Que se passe-t-il le restant du temps?

[191] Il ne faut pas oublier que la requérante a toujours signé les sommaires des avis qui lui étaient adressés. Elle n'a pas contesté sa suspension de 5 jours du mois de septembre 2011. Malgré qu'elle ait eu plusieurs chances de remédier aux défauts reprochés, elle a préféré passer outre aux avertissements et faire à sa tête.

[192] Même si la requérante a parfois reconnu ses erreurs et s'est engagée à faire amende honorable, les faits démontrent qu'elle a été loin d'être convaincante, à cet égard, préférant faire les choses à sa manière en ignorant les avis que le bureau coordonnateur lui adressait.

[193] La preuve est prépondérante à l'effet que la requérante a été négligente et insouciant, à la fois, par rapport à la sécurité des enfants. La décision du conseil d'administration de ne pas renouveler la reconnaissance de la requérante est nettement justifiée.

[194] De plus, elle a manqué totalement de respect à l'égard des représentantes du bureau coordonnateur en utilisant un comportement agressif et de défiance.

[195] Le Tribunal ne peut souscrire à la position mise de l'avant par la requérante, à l'effet qu'il y a double sanction après la suspension du mois de septembre 2011. Il y a lieu de parler ici plutôt de gradation des sanctions, en raison du caractère récurrent des fautes.

Lacunes au niveau du programme pédagogique

[196] La preuve a révélé que des plaintes avaient été faites par des parents au sujet d'un manque d'activités pédagogiques.

[197] De l'aveu même de la requérante, il y avait matière à amélioration de ce côté.

[198] Elle suivra d'ailleurs la recommandation du bureau coordonnateur de consulter l'agente pédagogique, madame M. R., à l'automne 2012 dans le cadre d'un plan de soutien

pédagogique. À ce sujet, un document intitulé Soutien particulier, signé par l'agente de soutien pédagogique et la requérante le 19 octobre 2012, sera préparé.²⁶

[199] Or, lors de son contre-interrogatoire au sujet de ce document, la requérante s'est montrée évasive quant à son contenu, affirmant plutôt qu'elle n'avait pas de faiblesses au niveau pédagogique. Par ailleurs, lorsque le procureur du CPE intimé a voulu qu'elle commente la section du document, portant sur les implications de l'agente de soutien pédagogique et plus précisément sur l'importance de la RSG, la requérante s'est contentée de répondre qu'elle ne se souvenait pas de tous les détails, démontrant, aux yeux du Tribunal, un manque d'intérêt évident.

[200] Dans le cas de lacunes au niveau pédagogique, on peut vraiment parler de trop peu trop tard. À la lecture de la décision du 19 décembre 2012, à l'item 5, il est mentionné que le bureau coordonnateur a reçu une plainte le 14 décembre 2012 concernant, entre autres choses, le manque de bricolages alors que ce point avait précédemment été soulevé lors de plaintes antérieures en 2009 et en 2010. Le contenu de cette plainte et les observations de la requérante se retrouvent à la **page 139 du dossier**.

[201] Il y est également question de prises d'engagements passées pour remédier à des défauts au niveau de la communication avec les parents et des outils de communications, qui sont demeurés lettre morte.

[202] La requérante a fait entendre sa représentante syndicale, madame A. B., qui était présente lors de la séance du 19 décembre 2012 devant le conseil d'administration. La pièce R-4 a été déposée à l'audience. Il s'agissait d'une ébauche d'un Plan d'amélioration des services de garde de la requérante qui avait été préparée à l'intention des membres du conseil et qui contenait des pistes de solutions pour améliorer l'aspect pédagogique.

[203] Or, la représentante syndicale a admis que c'est elle-même qui avait préparé ce document et non la requérante, ce qui est un peu étonnant considérant qu'il appartient au responsable d'un service de garde de concevoir un programme pédagogique avec l'aide du bureau coordonnateur.

[204] La requérante a admis aussi, lors de son contre-interrogatoire, qu'elle ignorait que des émissions comme Dara et Cornemuse n'étaient pas au programme.

²⁶ Dossier du Tribunal, page 143.

Conclusion

[205] Les faits mis en preuve ont fait voir que la requérante a démontré, tout au long de la période 2009 à 2012, de la négligence et de l'insouciance grave par rapport à son devoir de surveillance à l'endroit des enfants qu'elle gardait et de son obligation de veiller à leur sécurité, santé et bien-être.

[206] À maintes reprises, il a été mis en preuve que les enfants sous la garde de la requérante ont été exposés à des dangers réels, nonobstant les dénégations de cette dernière.

[207] Comme le Tribunal l'a déjà mentionné, la requérante a obtenu plusieurs chances de corriger et de remédier aux diverses infractions aux dispositions de la loi et des règlements, mais elle a préféré ignorer les avis qui lui étaient remis jugeant plutôt que sa manière de faire était la bonne.

[208] En ce faisant, elle ne s'est pas limitée à faire fi des dispositions légales, mais elle a systématiquement cherché la confrontation avec les représentantes du bureau coordonnateur en adoptant un comportement indigne d'une représentante d'un service de garde.

[209] La requérante a, à plusieurs reprises, vociféré des insultes à l'endroit de l'agente de conformité qui ne pouvait avoir aucun autre but que de l'intimider et cette conduite est tout à fait inacceptable dans les circonstances. La preuve a révélé aussi que des menaces ont été faites aux représentantes du bureau coordonnateur dont la gravité ne saurait être atténuée par le fait qu'il ne s'agissait que de « jokes », aux dires de la responsable de garde.

[210] La requérante a bien fait entendre des parents utilisateurs qui se sont montrés satisfaits des services rendus par la requérante et le Tribunal ne doute pas que cette dernière a pu rendre des services utiles et efficaces à sa clientèle. Cependant, le Tribunal accorde plus de poids dans le présent dossier aux témoignages des représentantes du bureau coordonnateur.

[211] De plus, les parents déposaient les enfants le matin et revenaient en fin de journée pour les chercher, donc n'étaient pas présents pendant toute la journée.

[212] Leurs témoignages se sont avérés à la fois crédibles, probants et éloquents et conduisent le Tribunal à conclure que la décision du conseil d'administration du 19

décembre 2012 de ne pas renouveler la reconnaissance de la requérante en tant que responsable de garde était justifiée.

[213] Pour ces raisons, le Tribunal en arrive à la conclusion que le CPE intimé a démontré, par prépondérance de preuve, que les motifs retenus par son conseil d'administration dans sa décision de ne pas renouveler la reconnaissance de la requérante à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial étaient bien fondés.

POUR CES MOTIFS, le Tribunal :

- **REJETTE** la requête de la requérante;
- **CONFIRME** la décision du CPE intimé du 19 décembre 2012.

PHILIPPE M. GARIÉPY, j.a.t.a.q.

Barabé, Casavant (Les serv. juridiques de la CSQ)
Me Amélie Bélanger Wilson
Procureure de la partie requérante

Me Jean-Yves Therrien Avocat et Médiateur
Procureur de la partie intimée