



La claire fontaine de Pincourt

RÉGIE INTERNE

CPE La claire fontaine de Pincourt
263, 5^e Avenue
Pincourt
J7W 5L4

Tél : 514-425-2818
Fax : 514-425-0603

PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE

Le Centre de la petite enfance (CPE) La claire fontaine de Pincourt est une corporation sans but lucratif, incorporée en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies*. Le CPE est reconnu et subventionné par le ministère de la Famille (MF).

Il détient :

- a) Un permis d'opération du ministère de la Famille de 80 places : 80 enfants en installation dont 10 poupons de 3 à 17 mois et 70 places de 18 mois jusqu'à la fréquentation de la maternelle.
- b) Un permis d'occupation de la municipalité de Pincourt.
- c) Un certificat de conformité du ministère du Travail, concernant la sécurité dans les édifices publics.

Le CPE est géré par un conseil d'administration composé de sept (7) membres, dont cinq (5) parents utilisateurs, un membre issu du milieu des affaires ou du milieu institutionnel, social, éducatif ou communautaire et un employé élu par le personnel de la corporation et recommandé auprès du conseil d'administration. Le mandat des administrateurs est de deux (2) ans.

Les parents dont les enfants sont inscrits au CPE peuvent devenir membres de la Corporation en remplissant le formulaire d'adhésion ainsi qu'en acquittant les frais de 2\$ comme mentionné dans les « **Règlements généraux** ».

De plus, les services de garde offerts au CPE sont sur une base de temps plein, soit du lundi au vendredi, l'enfant présent doit y être pour un minimum de 4 heures par jour comprenant une collation et le dîner.

Le CPE est membre du Conseil québécois des services de garde éducatifs à l'enfance (CQSGEE).

ORIENTATION PÉDAGOGIQUE

Le CPE *La claire fontaine de Pincourt* a pour mission de créer un milieu de garde sain et créatif où les enfants peuvent évoluer, découvrir, s'amuser et apprendre.

Notre Centre de la Petite Enfance offre aux enfants qui le fréquentent un milieu de vie chaleureux et stimulant. Grâce à la présence active et attentive des éducatrices et autres membres de l'équipe, à une programmation d'activités élaborées ainsi qu'au matériel éducatif adapté aux intérêts et besoins des enfants, notre programme éducatif vise le développement global et harmonieux de chaque enfant.

Le CPE ne remplace pas le milieu familial, mais il veut assurer aux enfants toute la sécurité et tout l'amour dont ils ont besoin en l'absence de leurs parents. Nous proposons aux enfants de participer à des activités répondants au développement global de l'enfant, et ce, dans des locaux aménagés spécifiquement à cette fin. Le programme éducatif *Accueillir la petite enfance* est appliqué tel qu'exigé par le Ministère de la Famille.

Nous voulons stimuler les enfants afin qu'ils acquièrent des connaissances et des habiletés nouvelles, toujours dans un contexte de jeu et de plaisir. L'action éducative est orientée vers la motivation de l'enfant, c'est-à-dire centrée sur le soutien à lui apporter afin qu'il découvre les intérêts et les habiletés qui lui sont propres, tout en respectant son rythme de développement et ses besoins individuels.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE	1
ORIENTATION PÉDAGOGIQUE	1
1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
1.1 Heures d'ouverture	
1.2 Pour nous joindre	
1.3 Cadre de vie	
1.4 Fiche d'assiduité	
1.5 Accès aux locaux	
1.6 Assurance	
2. POLITIQUE D'ADMISSION	4
2.1 La clientèle	
2.2 Âge d'admission	
2.3 Dossier de l'enfant	
2.4 Modalité d'inscription sur la liste d'attente	
2.5 Priorité de la liste d'attente	
3. POLITIQUE ADMINISTRATIVE	4
3.1 Frais de garde	
3.2 Mode paiement	
3.3 Retard de paiement	
4. CALENDRIER ET PRÉSENCE	5
4.1 Congés fériés	
4.2 Congé de maladie et vacances	
4.3 Heures de présence	
4.4 Fermeture temporaire	
4.5 Retard	
4.6 Départ	
4.7 Motifs pouvant entraîner l'expulsion d'un enfant	
4.8 Reçus	
5. LA VIE AU CPE	6
5.1 Ratio personnel/enfants	
5.2 Procédure d'arrivée et de départ du CPE	
5.3 Période de repos des enfants	
5.4 Repas et collation	
5.5 Horaire type des activités quotidiennes	
5.6 Matériel à fournir par le parent	
5.7 Tenue vestimentaire	
5.8 Doudou et toutou	
5.9 Casier et pochette	
5.10 Participation des parents	
5.11 Allaitement	
5.12 Vaccin	
5.13 Crème solaire	
5.14 Stagiaire	
5.15 Sollicitation	
6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	9
7. CONFIDENTIALITÉ	12
8. POLITIQUE RELATIVE AUX ENFANTS MALADES	ANNEXE A

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Heures d'ouverture : Le CPE est ouvert de 7h à 18h du lundi au vendredi.

1.2 Pour nous joindre : Les heures d'ouvertures du bureau sont de 8h à 17h (sujet à changement sans préavis selon les besoins du CPE). En dehors des heures du bureau, veuillez composer le 111 ou le 102.

Entre 12 h 45 et 15h, c'est la période de sieste au CPE, nous demandons votre collaboration afin de ne pas téléphoner dans les locaux, veuillez composer le 101.

COCCINELLES ET GIRAFES	composez-le	111
DINOS, PINGOUINS ET OUISTITIS	composez-le	112
RATONS, ABEILLES ET HIPPOS	composez-le	113
PAPILLONS	composez-le	102
CUISINE	composez-le	103
SALLE DU PERSONNEL	composez-le	104
COMMIS-COMPTABLE	composez-le	101
comptabilitecf@videotron.ca		
DIR. ADJOINTE À LA PÉDAGOGIE	composez-le	114
pedagogiecf@videotron.ca		
DIRECTRICE GÉNÉRALE	composez-le	110
directioncf@videotron.ca		

1.3 Cadre de vie : Afin que votre enfant puisse bénéficier pleinement du programme éducatif, prévoyez l'arrivée de l'enfant quelques minutes avant le début des activités. Par ailleurs, en aucun cas votre enfant ne sera exclu d'une activité s'il arrive en retard sauf pour les sorties extérieures du CPE. Par mesure de sécurité, veuillez toujours aviser l'éducatrice de l'arrivée ou du départ de l'enfant. L'enfant doit être accompagné d'un adulte à l'arrivée comme au départ. Le parent doit prendre le porte-clés de son enfant à son arrivée et le remettre à l'éducatrice en allant reconduire son enfant jusqu'à son local d'accueil et transmettre à l'éducatrice les informations importantes concernant l'état de son enfant. Le parent doit prévenir l'éducatrice lorsqu'il quitte le local, pour des raisons de contrôle et de sécurité. Lors du départ, le parent doit remettre le porte-clés sur le tableau.

Si quelqu'un d'autre que le parent vient chercher l'enfant, nous devons en être avisés soit par téléphone, soit au moment de l'arrivée de l'enfant le matin en inscrivant les informations requises dans le cahier prévu à cet effet devant le bureau de l'administration. Une pièce d'identité avec photo sera demandée à la personne qui vient chercher l'enfant pour la première fois.

1.4 Fiche d'assiduité : Aux 4 semaines, les parents doivent signer la fiche d'assiduité, telle qu'exigée par le Ministère de la Famille. (*Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, article 122 et 123*). Le cartable est mis à votre disposition devant le bureau administratif, une feuille aide-mémoire vous rappelant de signer votre fiche d'assiduité est affichée dans la porte de l'entrée aux 4 semaines.

1.5 Accès aux locaux : Pendant les heures d'ouverture, les parents ont accès aux locaux de l'installation lorsque son enfant est présent.

1.6 Assurance : Le CPE détient toutes les assurances responsabilité nécessaires.

2. POLITIQUE D'ADMISSION

2.1 La clientèle : Les enfants qui fréquentent le CPE résident à Pincourt et les environs. Tous les enfants qui fréquentent le CPE doivent être inscrits à temps plein (5 jours).

2.2 Âge d'admission : Le CPE accueille les enfants âgés de 3 mois à 5 ans qui ne fréquentent pas la maternelle. Exception lors de dérogation pour les enfants de plus 60 mois.

2.3 Dossier de l'enfant : Les parents doivent remplir la fiche d'inscription et les divers documents exigés par le CPE et le Ministère de la Famille. Certains documents sont obligatoires et doivent être fournis lors de l'inscription afin de confirmer la place de l'enfant. Les renseignements fournis demeurent confidentiels.

2.4 Modalité d'inscription sur la liste d'attente : Pour inscrire un enfant sur la liste d'attente, les parents doivent composer le **514-270-5055** ou par internet à **laplace0-5.com**. Les coordonnées et les informations nécessaires doivent être laissées à La place 0-5. Lorsqu'une place est disponible, le CPE informe les parents, celui-ci dispose de quarante-huit heures pour confirmer ou non l'acceptation de la place offerte. Dans l'affirmative, le parent doit se présenter au CPE afin de signer le contrat qui confirme l'inscription de l'enfant. En cas de refus, le nom de l'enfant est retiré de notre liste.

2.5 Priorité de la liste d'attente : Les critères de sélection sont respectés selon les places disponibles au CPE au sein du groupe d'âge de l'enfant. Les priorités sont établies comme suit :

- 1-les enfants des employées du CPE;
- 2-les enfants ayant un frère ou une sœur fréquentant le CPE (fratrie);
- 3-les enfants du membre externe (CA) après 6 mois d'implication;
- 4-les enfants ayant un frère ou une sœur ayant quitté depuis maximum 6 mois;
- 5-les enfants ayant des besoins particuliers;
- 6-les enfants référés par le CSSS (entente protocole CSSS);
- 7-les enfants résidents à Pincourt;
- 8-les enfants des municipalités avoisinantes

3. POLITIQUE ADMINISTRATIVE

3.1 Frais de garde : La contribution réduite est fixée est celle en vigueur lors de la signature de l'entente de service.

Tel que mentionné dans le Règlement sur la contribution réduite, aux articles 11, 12 et 13, un parent est admissible à l'exemption du paiement lorsque :

- le parent reçoit une prestation en application du Programme d'assistance-emploi prévue par la loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, et ce, pour un maximum de 2 journées et demie ou 5 demi-journées de frais de garde par semaine.
- Un intervenant d'un établissement visé par la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour autochtones cris, selon le cas, recommande qu'un parent soit exempté et si celui-ci répond à certaines conditions présentes dans le règlement.

3.2 Mode de paiement : Les paiements de frais de garde ont lieu le vendredi de chaque semaine par paiement pré-autorisé. Lorsqu'une sortie est prévue et que le parent autorise son enfant à participer, le coût est ajouté aux frais de garde réguliers le vendredi suivant la tenue de l'activité. Pour les enfants n'ayant pas reçu l'autorisation de participer à

l'activité, le CPE s'engage à offrir le service de garde à l'enfant mais le parent doit nous informer rapidement afin de prévoir les ratios d'éducatrices nécessaires. Les frais pour la crème solaire seront facturés au mois d'avril de chaque année. Un état de compte sera remis lorsque le paiement pré-autorisé est supérieur au montant en vigueur lors de la signature de l'entente de service.

3.3 Retard de paiement : À défaut de paiement ou de retard de paiement, les procédures suivantes seront mises en place :

- 1-le paiement de frais de garde est exigé le vendredi de chaque semaine
- 2-une semaine après la date de paiement exigé, les parents recevront une lettre de rappel et devront payer le solde dû dans les 5 jours suivant la réception du rappel.
- 3-Si le paiement n'est pas effectué dans les 5 jours suivant la réception de la lettre de rappel, les parents recevront une lettre de recouvrement leur demandant un versement dans les 15 jours suivant la réception de la lettre de recouvrement.
- 4-En cas de non-respect du délai de la lettre de recouvrement, l'enfant se verra refuser l'accès au CPE. Le dossier sera alors transféré à une agence de recouvrement externe. Les journées non utilisées demeurent payables.

Des frais de service de 15\$ seront exigés pour tout paiement refusé par une institution financière. Si cela devait se produire une deuxième fois, l'admissibilité de l'enfant au CPE pourrait être considérée.

Tous les frais inhérents au recouvrement sont à la charge des parents.

4. CALENDRIER ET PRÉSENCE

4.1 Congé férié : Le parent paie le tarif régulier lors des jours fériés suivants :

- Le 1^{er} janvier (Jour de l'An);
- Le lundi de Pâques;
- Le lundi qui précède le 25 mai (journée nationale des patriotes);
- Le 24 juin (fête nationale du Québec);
- Le 1^{er} juillet (fête du Canada);
- Le premier (1^{er}) lundi de septembre (fête du Travail);
- Le deuxième (2^e) lundi d'octobre (Action de grâces);
- Du 25 décembre au 1^{er} janvier inclusivement (périodes des fêtes)

4.2 Congé de maladie et vacances ou autres : Le parent doit payer le tarif habituel lorsque son enfant est absent pour cause de maladie, vacances ou autres raisons. Le parent continuera d'acquitter les frais de garde tout au long du congé. Aucun crédit n'est accordé lors d'absence.

4.3 Heures de présence : Pour avoir droit à une place à contribution réduite, l'enfant a droit à un maximum de 10 heures de fréquentation par jour au service de garde. Le parent ayant besoin du service de plus de 10 heures de garde de façon assidue peut signer l'annexe D. Des frais de 5,00\$ par heure supplémentaire lui seront automatiquement facturés.

Sans la signature de l'annexe D, les frais de dépassement des 10 heures réglementaires par jour sont fixés à la minute, soit 0.08\$

4.4 Fermeture temporaire : En cas de fermeture temporaire pour des raisons hors de contrôle (tempête, bris de chauffage, feu, etc.), les parents seront avisés par chaîne téléphonique (ou par autre moyen).

Si la fermeture survient pendant la journée, les parents seront avisés par téléphone et devront venir chercher leur enfant. Cette journée sera facturée.

4.5 Retard : Des frais de 1\$/minute par enfant sont exigés du parent, quelle que soit la raison du retard. Ces frais sont comptabilisés à compter de 18h00, heure de fermeture du CPE. Le parent doit signer la feuille de retard complétée par l'éducatrice en fonction. Les frais sont chargés au parent sur son prochain état de compte. Les frais de retard devront être acquittés dès le prochain paiement Pré-autorisé. Prenez note que les minutes sont facturables jusqu'à ce que le parent quitte l'installation.

4.6 Départ/Retrait : Le parent doit remettre, en vertu du contrat signé, l'avis de résiliation de l'entente de service. Le parent devra payer la moins élevée des sommes suivantes : soit **50\$**, soit une somme représentant au plus **10%** du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Un formulaire d'attestation des services de garde reçus sera remis au parent lors de son départ s'il y a lieu.

4.7 Motifs pouvant entraîner l'expulsion d'un enfant : Les raisons suivantes pourraient entraîner l'expulsion d'un enfant :

- Les mauvaises créances (frais de garde non assumés de façon régulière par les parents);
- Le CPE détermine qu'il n'est plus en mesure d'offrir un service adéquat répondant aux besoins spécifiques d'un enfant vivant une difficulté (pour le CPE, cette limite peut être soit au niveau des ressources humaines, physiques, matérielles ou financières);
- Le manque de soutien ou de collaboration de la part des parents.

4.8 Reçus : Un reçu de frais de garde est remis au plus tard le 28 février de chaque année.

5. LA VIE AU CPE :

5.1 Ratio personnel/enfants : Le ratio de la pouponnière est d'une (1) éducatrice pour cinq (5) poupons. Le ratio pour les enfants âgés de 18 mois et plus peut varier, mais en aucun cas, ne dépasse le ratio moyen établi par le MFA ; soit une (1) éducatrice pour huit (8) enfants de 18 mois à 3 ans au 30 septembre et d'une (1) éducatrice pour dix (10) enfants de 4 ans.

5.2 Procédure d'arrivée et de départ du CPE : Pour le bon déroulement des activités, il est fortement suggéré que l'enfant arrive, au CPE avant 9h30.

En cas d'absence ou d'arrivée tardive, le parent doit aviser le CPE.

À son arrivée, le parent doit dévêtir, chausser et ranger les effets de l'enfant dans son casier et reconduire celui-ci à son local.

Lors du départ de l'enfant, le parent doit aviser une éducatrice. Si une personne autre que le parent doit venir chercher l'enfant, le parent est prié d'en aviser le CPE le matin à l'arrivée ou en téléphonant au CPE durant la journée.

Advenant le cas qu'une personne avec les facultés affaiblies (par exemple en état d'ébriété) vienne chercher un enfant, le CPE refusera que celle-ci quitte avec l'enfant et prendra les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité de l'enfant.

Le parent doit, en hiver, enlever ses bottes pour se rendre dans les locaux du haut, ceci dans le but de maintenir le CPE propre et sec et prévenir les chutes.

5.3 Période de repos des enfants : La période de repos est obligatoire pour les enfants de 3 mois à 5 ans. Afin de respecter la période de repos des enfants, il est demandé aux parents d'éviter les entrées et sorties au CPE entre 13h et 14h30. Si, pour des raisons exceptionnelles, le parent doit venir chercher son enfant, il devra en aviser le CPE pour permettre de préparer ses effets personnels.

5.4 Repas et collation : Le CPE élabore des menus équilibrés en se basant sur cadre de référence Gazelle et Potiron.

L'horaire des repas est : 9h00 = collation
11h15 à 11h30 = dîner
15h00 = collation

Les menus sont établis sur un cycle de quatre (4) semaines et changent chaque saison. Ces menus sont affichés aux deux entrées du CPE et sont disponibles sur demande au bureau de l'administration.

Une attention particulière est accordée aux allergies et intolérances alimentaires qui excluent les arachides ou toutes substances pouvant en contenir.

Toute nourriture en provenance de la maison est interdite au CPE

Si votre enfant n'a pas pu prendre son déjeuner à la maison, un service de déjeuner nutritif sera disponible sur demande pour la somme de 2.50\$, le déjeuner est servi entre 7h00 et 8h00.

Les parents ayant besoin du service de déjeuner sur une base régulière, pourront signer l'annexe C et déboursier de façon quotidienne un montant de 2.00\$ par jour.

Sous preuve médicale d'allergie ou d'intolérance, le CPE offrira à l'enfant un repas correspondant à la diète prescrite par le médecin.

L'identité des enfants souffrant d'allergies ou d'intolérances est connue par l'ensemble du personnel.

5.5 Horaire type des activités quotidiennes :

7h à 8h	Déjeuner le cas échéant
7h à 9h	Accueil
9h à 9h30	Hygiène et collation
9h30 à 10h	Causerie, ateliers, comptines, chansons
10h à 11h15	Jeux extérieurs ou activités dirigées Jeux en ateliers ou activités motrices
11h15 à 12h15	Hygiène, dîner
12h15 à 13h00	Hygiène, heure du conte
13h00 à 15h00	Période de repos, relaxation, jeux calmes sur les matelas, réveil
15h00 à 15h30	Hygiène et collation
15h30 à 17h00	Jeux extérieurs, activités en grand groupe, ateliers
17h00 à 18h00	Jeux libres ou semi-dirigé dans les locaux de fermeture

*Tous les jours, lorsque la température le permet, il est **obligatoire** que les enfants aient des activités à l'extérieur.*

L'horaire de la pouponnière est tributaire du rythme de l'enfant et de ses besoins.

5.6 Matériel à fournir par le parent : Les articles suivants sont nécessaires au bon fonctionnement et au bien-être de l'enfant. Ceux-ci doivent être **DÛMENT IDENTIFIÉS**.

- Vêtements de rechange (ensemble complet)
- Couvertures pour se recouvrir durant la sieste.
- Une peluche (au besoin)
- Vêtement selon la saison (intérieur et extérieur)

Pour les enfants de la pouponnière :

- Sa formule de lait déjà préparée
- Aliments spéciaux, identifiés au nom de l'enfant
- Un gobelet et/ou des biberons et/ou suce (avec sacs si nécessaire)
- Ensembles complets de vêtements de rechange
- Un ensemble complet de vêtements de saison pour l'extérieur
- Crème de zinc (au besoin)

- Couches

Pour les enfants du groupe des 18-23 mois aux couches :

- Crème de zinc (au besoin)
- Couches

Tout linge souillé doit être lavé par les parents.

5.7 Tenue vestimentaire : Durant la **période estivale**, l'enfant devra avoir un maillot de bain, une serviette, une casquette ou un chapeau identifié.

En tout temps, l'enfant devra être habillé et chaussé de façon à ce qu'il puisse aller à l'extérieur.

Les sandales de style flip flop et les chaussures à talon **sont interdites au CPE** (intérieur/extérieur). Une paire de souliers pour l'extérieur est nécessaire, les orteils doivent être couverts et un bon support à la cheville est exigé, et ce, pour des raisons de sécurité.

Le CPE n'est pas tenu responsable pour les objets ou vêtements perdus. Il est important de bien identifier tout ce qui appartient à l'enfant.

5.8 Doudou et toutou : Chaque vendredi, le doudou et le toutou de l'enfant sont déposés dans son casier pour son lavage hebdomadaire. Cet entretien régulier est très important pour éviter la prolifération des bactéries qui causent bien des désagréments.

5.9 Casier : Le casier est l'endroit où il faut déposer les effets personnels de l'enfant. Chaque enfant a un casier identifié à son nom. Ce casier est assigné en septembre lors des changements de groupe.

Il est important de vider le casier tous les jours afin d'apporter les œuvres de l'enfant à la maison. De plus, le casier et l'agenda sont utilisés afin de transmettre aux parents des messages. Il est donc important de vérifier quotidiennement l'agenda ou le casier du plus jeune de chaque famille pour être au courant de tout ce qui se passe au CPE.

5.10 Participation de parents : Une rencontre est prévue au cours de l'année où le Parent est invité à participer : La rencontre est en deux volets.

- L'assemblée générale
- La rencontre de parents avec l'éducatrice de votre enfant

De plus, lors des sorties des enfants (groupes des 3-4 ans), la participation du parent est sollicitée et appréciée. Nous devons cependant établir un maximum de participants.

5.11 Allaitement : Les mères désirant allaiter leur poupon sont admises en tout temps.

5.12 Vaccin : Le CPE recommande fortement que tous les enfants admis aient reçu tous les vaccins immunitaires.

5.13 Crème solaire: Chaque année, le CPE achète de la crème solaire pour tous les enfants de l'installation. Les parents seront avisés dès l'inscription de la marque choisie et des coûts qui seront facturés. Les frais seront payables au mois d'avril de chaque année. Les enfants allergiques à la crème solaire offerte devront apporter leur crème solaire (preuve médicale). Dans tous les cas, la signature du protocole est requise.

5.14 Stagiaire : Le CPE se réserve le droit d'accueillir des stagiaires non rémunérés qui pourront assister ou prendre en charge un groupe (sous surveillance de l'éducatrice) pour une période déterminée.

5.15 Sollicitation : Aucune sollicitation personnelle ne sera permise au CPE (ex : annonce d'une vente de garage personnelle, offre de service, carte d'affaires, religieuses, etc.)

6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES :

6.1 PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le conseil d'administration (C.A.) doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant un ou une membre du personnel, un parent, une personne agissant au nom de la corporation ou le C.A. lui-même.

- Toute personne peut porter plainte au CPE pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans l'installation qui lui laisse croire qu'il y a manquement à la loi ou à ses règlements ou si elle constate une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants. Cette situation peut concerner la famille d'un enfant ou une autre personne que l'enfant connaît ou non.
- Toute personne peut porter plainte à la direction du CPE lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un ou une membre du personnel du CPE ou une personne agissant au nom de la corporation manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.
- Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille et de l'Enfance lorsqu'elle a des raisons de croire que le C.A. manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement.

6.2 PERSONNE DÉSIGNÉE POUR TRAITER LES PLAINTES

Le C.A. a désigné la direction du CPE pour traiter les plaintes et s'est assuré que ces personnes seraient disponibles pour traiter les plaintes durant les heures d'ouverture.

6.3 DIRECTIVES POUR LES TRAITEMENTS DES PLAINTES

Toutes les plaintes sont traitées avec diligence et confidentialité. La personne qui dépose la plainte est invitée à révéler toute l'information nécessaire à l'établissement de la nature et de la validité de sa plainte.

6.4 PROCÉDURES DE RÉCEPTION DES PLAINTES

- La personne qui dépose la plainte peut le faire verbalement ou par écrit. Celle qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que cette information demeurera confidentielle, l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec elle pour clarifier certains détails ou pour obtenir de plus amples renseignements concernant la plainte.
- Pour toute plainte reçue, un dossier est ouvert en utilisant le formulaire « Enregistrement et suivi d'une plainte » pour recueillir les renseignements pertinents. Ce formulaire est placé dans le dossier des plaintes.
- Si la plainte est écrite, un accusé de réception est envoyé à la personne qui l'a déposée, si elle a fourni ses nom et adresse.
- Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre à celle qui la dépose de :

6.4.1 Communiquer avec la personne désignée à un autre moment de la journée.

6.4.2 Prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec elle à un autre moment de la journée.

6.4.2 Cependant, s'il s'agit d'une urgence, la personne qui reçoit la plainte communique immédiatement avec le président ou la présidente du C.A. ou avec un autre membre du C.A. en cas d'absence du président ou de la présidente.

6.4 EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la personne désignée doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

6.4.1 Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant :

- 6.4.1.1 La direction signale immédiatement la situation à la DPJ.
- 6.4.1.2 Elle collabore avec les représentants des organismes concernés.
- 6.4.1.3 Elle note les conclusions de l'enquête effectuée par les organismes concernés sur le formulaire «Enregistrement et suivi d'une plainte».
- 6.4.1.4 Si la situation concerne un membre du personnel de l'installation, cette personne est suspendue immédiatement.
 - 6.4.1.4.1 La situation est soumise au C.A.
 - 6.4.1.4.2 Le membre du personnel reçoit un avis de suspension écrit dont une copie est également déposée dans son dossier.

Comme il s'agit souvent de situations très délicates, la confidentialité est de la plus haute importance et seules les personnes autorisées à accéder aux renseignements confidentiels pourront le faire, c.-à-d. les membres du C.A. et la direction du CPE.

6.4.2 Si la plainte porte sur un secteur hors de la juridiction du CPE :

La personne qui dépose la plainte est dirigée vers l'organisme ayant juridiction sur la situation, selon le cas. Le dossier est clos

6.4.3 Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou l'un ou l'une des membres de son personnel :

- 6.4.3.1 La directrice décide de la validité de la plainte et du traitement à lui accorder.
- 6.4.3.2 Si la plainte s'avère fondée, la directrice prend les mesures nécessaires pour que la situation soit corrigée dans un délai raisonnable.
- 6.4.3.3 Si la situation le justifie, le dossier est transféré au C.A. dont les membres décident des mesures à prendre.
- 6.4.3.4 Dans des circonstances exceptionnelles, la situation peut être soumise au MF.

6.4.4 Si la plainte porte sur un fait ou une situation qui ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants :

Il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent et une éducatrice ou un éducateur.

- 6.4.4.1 Dans ce cas, la personne qui dépose la plainte est invitée à régler la situation avec la personne concernée.
- 6.4.4.2 La personne désignée peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.
- 6.4.4.3 Le dossier est clos.

6.4.5 Si la plainte porte sur un fait ou une situation qui constitue un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants :

- 6.4.5.1 Afin d'évaluer la situation à fond et de vérifier la validité de la plainte, la personne désignée peut, selon les circonstances, soit :
 - 6.4.5.1.1 Rencontrer la personne qui a déposé la plainte ou
 - 6.4.5.1.2 Avoir une entrevue avec le membre du personnel ou
 - 6.4.5.1.3 Avoir une entrevue avec le parent

6.4.5.2 À la suite de ses observations, la direction décide de la validité de la plainte.

6.4.6 Si on juge la plainte sans fondement

6.4.6.1 Le dossier est clos et les personnes concernées en sont informées par écrit.

6.4.7 Si on juge la plainte fondée

6.4.7.1 Un rapport écrit est rédigé.

6.4.7.2 Le rapport est remis à la personne membre du personnel ou au parent concerné.

6.4.7.3 De plus, la direction communique avec les personnes concernées afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus à l'avenir.

6.5 SUIVI DE CONTRÔLE DES PLAINTES

6.5.1 Le C.A. doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsque celle-ci est fondée, soit corrigée et que les mesures soient prises pour qu'elle ne se reproduise plus.

6.5.2 À cette fin, la personne désignée parle avec le parent ou avec le membre du personnel concerné, selon la nature de l'infraction constatée.

6.5.3 Si la situation est corrigée

Le dossier est clos.

6.5.4 Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit

6.5.4.1 Un rapport écrit est rédigé.

6.5.4.2 Le rapport est remis à la personne membre du personnel ou au parent, selon les circonstances.

6.5.4.3 Le C.A. est mis au courant et décide du suivi.

6.6 RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La personne désignée informe mensuellement le C.A. des plaintes reçues, de leur nature et de leur traitement.

6.7 CONSERVATION DES DOSSIERS

6.7.1 Toutes les plaintes reçues ainsi que les documents démontrant les actions entreprises pour les corriger sont confidentiels et conservés sous clé dans le bureau.

6.7.2 Seuls le C.A. et la direction du CPE ont accès à ces documents pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

Les rapports concernant les plaintes qui se sont avérées fondées et le suivi apporté sont déposés au dossier du parent ou de la personne membre du personnel.

7. CONFIDENTIALITÉ :

Le CPE se doit de respecter la confidentialité des renseignements personnels de la famille de tous ses membres. Ainsi, il est interdit aux parents de questionner l'éducatrice ou la directrice au sujet des autres enfants.

La directrice demeure à la disposition des parents pour tout renseignement supplémentaire. La directrice étant responsable de la qualité des soins prodigués aux enfants, il serait souhaitable de l'aviser de tout ennui, problème ou mésentente qui pourrait survenir, ceci afin de pouvoir y remédier de la meilleure façon possible.

8. POLITIQUE RELATIVE AUX ENFANTS MALADES :

La politique relative aux enfants malades est en pièce jointe : Annexe A