



Régie interne

Centre de la petite enfance du
Complexe Guy- Favreau

Novembre 2017
Révisée novembre 2025

Table des matières

1. OBJET	5
2. HISTORIQUE DU CPE	5
3. MISSION	5
4. OBJECTIFS	5
5. VALEURS	5
6. SIÈGE SOCIAL	6
7. STATUT JURIDIQUE	6
8. ADMINISTRATION	6
9. PERMIS	6
9.1 Catégorie d'âge/permis	6
10. ASSURANCE	6
11. POLITIQUES D'ADMISSION	7
11.1 Admission	7
11.2 Période d'inscription	7
11.3 Priorités d'admission	8
11.4 Intégration d'enfants handicapés	9
12. FONCTIONNEMENT	9
12.1 Ratio personnel éducateur / enfants	9
12.2 Jours et heures d'ouverture et de fermeture du CPE CGF	9
12.3 Intégration d'un nouvel enfant	9
12.4 Heure d'arrivée	9
12.5 Heure de départ	10
12.6 Repas et collation	10
12.7 La sieste	10
12.8 Horaire type	10
12.9 Congés Fériés	12
12.10 Avis d'absence	12
12.11 Avis de vacances annuelles	13
12.12 Fermeture temporaire	13
13. INFORMATIONS GÉNÉRALES	13
13.1. Interdiction (réf. : politique de santé)	13
13.2 Sac de plastique (interdiction)	13

13.3 Objets de réconfort (réf. : politique de santé)	14
13.4 Bijoux (réf. : politique de santé)	14
13.5 Vêtements de rechange (réf. : politique de santé)	14
13.6 Choix des vêtements	14
13.7 Interdiction du port du foulard (réf. : politique de santé)	15
14. PRÉSENCE ET RESPONSABILITÉS DES PARENTS DANS LE CPE	15
14.1 Fiches d'assiduité	15
14.2 Participation des parents	15
14.3 Médicaments	16
14.4 Garde des médicaments sous clé	16
14.5 Surveillance	16
14.6 Habillage	16
14.7 Arrivée des enfants	16
14.8 Départ quotidien en compagnie du parent	17
15. SÉCURITÉ	17
15.1 Pas de course dans les corridors	17
15.2 Reconduire l'enfant dans le local	17
15.3 Enfants visiteurs	17
15.4 Cuisine	17
15.5 Les pouponbus	18
15.6 La table d'habillage des poupons	18
15.7 Interventions des parents avec un enfant	18
16. SANTÉ ET MÉDICAMENTS	18
16.1 Situation d'urgence	19
16.2 Personnes à contacter en cas d'urgence	19
17. SORTIES EXTÉRIEURES	19
18. SORTIES EN AUTOBUS SCOLAIRES	20
19. TARIFS/ FRAIS À CARACTÈRE ÉDUCATIF / FRAIS DE RETARD	21
19.1 Frais de Garde	21
19.2 Sorties à caractère éducatif	21
19.3 Frais de retard	21
19.4 Frais pour paiement refusé ou pour chèque retourné	21
20. PAIEMENT ET DOCUMENTS POUR FIN D'IMPÔT	22
20.1 Modalités de paiement	22

20.2 Cycle de paiement et de facturation	22
20.3 Documents pour impôt	22
21. RÉSILIATION ET AVIS DE DÉPART	22
21.1 Avis de résiliation de l'entente par le parent	22
22. CONSIGNES DE SÉCURITÉ	25
22.1 Sécurité/ évacuation/ exercice d'évacuation	25
22.2 Cigarette	25
22.3 Alcool et drogues	25
23. DIVERS	25
23.1 Stationnement	25
23.2 Dons	26
24. COMMUNICATION MINISTÈRE DE LA FAMILLE	26
25. GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	26
POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	27
1.Principes directeurs du traitement des plaintes	27
2. Personnes autorisées pour recevoir les plaintes	28
3. Traitement des plaintes plainte	28
4. fermeture des plaintes	27
5. Suivi et contrôles des plaintes	28
6. Rapport traitement des plaintes	28
7. Conservation des dossiers	30

1. OBJET

Le CPE offre un service de garde pour la population de Montréal et les alentours. Il est ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00. Il accueille 70 enfants à temps plein.

Cette régie interne a été créée par les membres du conseil d'administration. Elle se veut un document de référence pour les parents utilisateurs ainsi que pour les employés.

2. HISTORIQUE DU CPE

Depuis 1986, le Centre à la Petite Enfance du Complexe Guy-Favreau est au service des travailleurs de la fonction publique fédérale.

Le CPE a été mis sur pied par ceux-ci et il reçoit en priorité leurs enfants. Le CPE CGF accueille aussi à l'occasion les enfants dont les parents sont issus d'autres milieux de travail.

3. MISSION

Le CPE du Complexe Guy-Favreau a comme mission d'établir et de maintenir un centre de la petite enfance conformément aux dispositions de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et des règlements adoptés en vertu de ladite loi. Il offre aussi tous autres services destinés à la famille et aux enfants.

4. OBJECTIFS

L'objectif premier est de créer un lieu de garde sain et créatif dans lequel les enfants peuvent évoluer, apprendre et découvrir tout en s'amusant.

Inspiré par les principes de base et la philosophie du programme Accueillir la petite enfance et *Jouer c'est magique*, le CPE CGF adopte de nombreuses pratiques et développe des initiatives cohérentes avec ses objectifs et méthodes d'apprentissage. *Jouer, c'est magique*, le programme éducatif mis de l'avant au CPE du Complexe Guy-Favreau se veut, par ailleurs, un programme de pédagogie ouverte qui mise sur l'apprentissage actif de l'enfant. Il vise le développement global et harmonieux de celui-ci en misant sur le développement de saines habitudes de vie, de saines habitudes alimentaires et de comportements qui influencent de manière bénéfique sa santé et son bien-être. De plus, ce programme favorise chez les parents l'adoption et le maintien d'attitudes favorables à ce développement.

5. VALEURS

Les principales valeurs véhiculées par le CPE du Complexe Guy-Favreau sont l'autonomie – l'estime de soi, l'honnêteté, le sens des responsabilités, le respect de soi, la confiance en soi, l'esprit d'ouverture, la créativité, le sens du partage, de la coopération et de l'entraide, le respect et la connaissance de l'environnement et, finalement, la verbalisation des émotions.

6. SIÈGE SOCIAL

Le siège social de la corporation est situé au 200, Boulevard René-Lévesque Ouest, suite 105.00, Montréal, QC, H2Z 1X4.

7. STATUT JURIDIQUE

Le CPE du Complexe Guy-Favreau dont la forme morale est une corporation à but non lucratif, en vertu de la Loi sur les compagnies, Partie 3 (RLRQ, C. C-38) de la partie 1. 1, est subventionné par le Ministère de la Famille du Québec.

8. ADMINISTRATION

Le conseil d'administration composé de 9 administrateurs dont 6 parents membres actifs, accomplit tous les actes nécessaires à la réalisation des objets et des buts de la corporation conformément à la loi, aux lettres patentes et aux règlements généraux. Il adopte les résolutions qui s'imposent pour réaliser les objets et les buts de la corporation.

9. PERMIS

Le Centre à la Petite Enfance du Complexe Guy-Favreau (CPE CGF) détient un permis délivré par le Ministère de la Famille.

9.1 Catégorie d'âge/permis

La corporation détient un permis donnant droit d'accueillir 70 enfants dans son installation.

Les places sont réparties comme suit : 10 enfants âgés de la naissance à 18 mois et 60 places de 18 mois à 6 ans ou jusqu'à son entrée à l'école.

10. ASSURANCE

Le CPE du Complexe Guy-Favreau détient une couverture d'assurance commerciale, une assurance responsabilité et une assurance pour les administrateurs.

11. POLITIQUES D'ADMISSION

11.1 Admission

Un formulaire d'admission doit être complété pour chaque enfant qui fréquente le CPE CGF. Une copie de la carte d'assurance maladie, du certificat de naissance est demandée avec le formulaire d'inscription.

Une entente de services doit être remplie par un ou les deux parents pour chaque enfant qui fréquente le CPE CGF. Ce document doit être signé par les deux parties, les parents et la personne désignée de la corporation.

11.2 Période d'inscription

Les parents doivent inscrire leur enfant sur la liste d'attente du CPE CGF par l'entremise du site internet Portail d'inscription aux services de garde. Les places vacantes seront comblées à même cette liste en respectant les priorités d'admissions décrites à l'article **11.3**.

Lorsque le CPE CGF a la connaissance d'une place disponible, le représentant du CPE établit la fourchette d'âge de l'enfant recherché. Les parents sont contactés par téléphone et/ou par courriel selon la priorité établie à l'article **11.3**. Ils sont invités à venir visiter le CPE CGF immédiatement.

Le parent a jusqu'à 24 heures suivant l'appel du CPE pour retourner l'appel par téléphone ou courrier électronique. Ils ont par la suite de nouveau 24 heures pour donner une réponse.

Si le parent prend la place disponible pour son ou ses enfants, un rendez-vous est déterminé avec lui pour finaliser l'inscription.

En cas d'absence de retour d'appel ou de refus du parent de prendre la place, Le CPE CGF retournera à la liste du Portail d'inscription aux services de garde pour la prochaine personne en attente, selon la liste des priorités.

Toutes les démarches et communications sont notées et détaillées sur la fiche d'inscription de l'enfant (date, heure d'appel, etc.).

11.3 Priorités d'admission

Les places disponibles sont accordées, selon l'âge recherché par le CPE, dans l'ordre numérique des priorités suivantes :

Catégorie 1 : enfant qui répond à la fois aux conditions des catégories 2 et 3;

Catégorie 2 : enfant dont un parent est membre du personnel du titulaire de permis;

Catégorie 3 : enfant qui réside à la même adresse qu'un autre enfant déjà admis dans l'installation

Catégorie 4 : enfant qui n'est pas déjà admis en CPE ou en garderie subventionnée en installation;

Catégorie 5 : enfant qui est déjà admis en CPE ou en garderie subventionnée en installation.

Dans chaque catégorie, l'ordonnancement est fait en fonction du temps écoulé sur la liste d'attente depuis la date souhaitée d'entrée en service de garde éducatif à l'enfance.

En cas d'égalité entre deux enfants, la priorité est accordée, dans l'ordre :

1. À l'enfant vivant dans un contexte de précarité socio-économique, c'est-à-dire que son parent reçoit des prestations d'aide financière de dernier recours ou le montant maximal de l'Allocation famille ;
2. À l'enfant le plus vieux ;
3. À l'enfant inscrit sur la liste d'attente du service de garde depuis le plus longtemps.

Source : ministère de la Famille

<https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/enfance/gardereries-et-services-de-garde/portail-inscription/services-garde-educatifs/processus-admission#c383224>

11.4 Intégration d'enfants handicapés

Le CPE du Complexe Guy-Favreau préconise le respect des différences. C'est dans cette optique que nous favorisons l'accès à notre service de garde afin de permettre à ces enfants de s'intégrer à la communauté en mettant en place des mécanismes bénéfiques à leur intégration en ayant une personne soutien, en travaillant de concert avec la famille, les organismes, le CLSC, le Ministère de la Famille, médecin traitant, et toutes personnes ressources pour chaque enfant avec des besoins particuliers.

12. FONCTIONNEMENT

12.1 Ratio personnel éducateur / enfants

Le CPE CGF suit les ratios établis dans le Règlement sur les services de garde éducatif à l'enfance :

- ☐ Un membre pour 5 enfants ou moins âgés de moins de 18 mois, présents ;
- ☐ Un membre pour 8 enfants ou moins âgés de 18 mois à moins de 4 ans, présents ;
- ☐ Un membre pour 10 enfants ou moins âgés de 4 ans et plus.

12.2 Jours et heures d'ouverture et de fermeture du CPE CGF

Le CPE CGF est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 18h. Il est permis aux usagers d'avoir accès aux locaux à partir de 6h45 le matin. Les parents doivent cependant demeurer avec leurs enfants jusqu'à 7h. Les éducateurs assurent la surveillance des enfants qu'à partir de 7h.

Il y a douze journées fériées suivant le calendrier des employés de la fonction publique et une journée volante au choix du CPE pour tous les membres de la corporation.

12.3 Intégration d'un nouvel enfant

Afin de faciliter l'intégration d'un enfant, il est possible d'intégrer l'enfant de façon progressive, en lui faisant vivre des journées plus courtes au début. Il est possible aussi qu'un parent accompagne son poupon lors des premiers jours afin de sécuriser l'enfant, rassurer le parent, et de permettre au personnel de connaître les habitudes de l'enfant et attentes du parent.

12.4 Heure d'arrivée

Pour que les enfants puissent s'intégrer aux activités du CPE CGF et de leur groupe d'âge, pour qu'ils puissent participer aux sorties et pour que le ratio éducateur/enfants soit respecté ; nous vous demandons d'arriver au CPE CGF avant 10h le matin. En cas de retard inhabituel, les parents doivent aviser le CPE

CGF avant l'heure normale d'arrivée de leur enfant. Lors d'un retard, si son groupe est sorti et qu'aucun groupe ne peut l'accueillir sans dépasser son ratio enfants /éducatrice admissible, le parent devra aller rejoindre le groupe de son enfant à l'endroit de la sortie.

12.5 Heure de départ

L'heure de fermeture (18h) est rigoureusement respectée. Lorsqu'un parent, pour une raison majeure, prévoit être en retard, il en avise la direction et des frais supplémentaires lui seront facturés selon le tarif spécifié dans l'article **19.3** du présent document.

12.6 Repas et collation

Un repas complet est offert à 11h15 pour les poupons et les 18-24 mois et à 11h30 pour les 25 mois à 4 ans et plus, et deux collations sont servies quotidiennement aux enfants : celle du matin vers 9h00 et celle de l'après-midi vers 15h30. Le menu est équilibré, varié, de bonne qualité et en quantité suffisante visant le développement de saines habitudes alimentaires. Le menu est basé sur le guide alimentaire canadien et répond au cadre de référence de Gazelle et Potiron.

- ☐ Il est interdit d'apporter toute nourriture à l'intérieur des locaux du CPE CGF, et ce, afin de prévenir les intoxications en raison des allergies alimentaires qui affligent les enfants.
- ☐ Le menu est toujours adapté selon les allergies, intolérances ou diètes de l'enfant. Les descriptions des allergies, intolérances ou diètes sont affichées sur la l'armoire de la cuisine du côté droit du micro-onde. Les photos des enfants concernés sont affichées sur la colonne ronde de son local. Un tableau récapitulatif est aussi affiché dans chaque local. Cependant il est obligatoire de fournir une attestation médicale confirmant les besoins spécifiques de l'enfant.
- ☐ Notre menu est affiché à l'entrée du CPE.
- ☐ Une politique alimentaire sera fournie lors de l'inscription (signature du contrat).

12.7 La sieste

Dans une ambiance calme et propice à la détente, la période réservée au temps de repos est d'une durée de 120 minutes permettant aux enfants dans le besoin de faire une sieste. Si après 1h00 l'enfant n'a plus sommeil ou n'a pas dormi, il a droit à des jeux calmes tels que des livres, casse-têtes etc. sans déranger les autres. Les doudous, toutous et sucres sont les bienvenus. Afin de respecter les besoins de l'enfant et reconnaissant l'importance de ce temps d'arrêt, votre enfant ne sera pas réveillé pendant la sieste sauf en cas d'urgence.

12.8 Horaire type poupons

7h00	Accueil et jeux libres
8h30 à 9h00	Rangement, lavage des mains, Collation

10h00 à 10h15	Présences, Hygiène
10h15 à 11h00	Période d'activités, de jeux semi-dirigés et/ou sortie à l'extérieur minimum 60 minutes
11h15 à 11h30	Rangement, lavage des mains.
11h15 à 12h15	Dîner
12h15 à 12h30	Hygiène, Préparation pour la sieste (période de transition, jeux calmes, etc.)
12h30 à 15h00	Sieste et réveil au rythme de l'enfant
15h15 à 15h45	Collation
16h00 à 17h30	Période d'activités et de jeux et/ou sortie à l'extérieur
17h45 à 18h00	Rangement, fermeture du CPE

12.8 Horaire type 18 mois à 4 ans

7h00	Accueil et jeux libres
8h45 à 9h00	Rangement, lavage des mains
9h00 à 9h30	Collation
9h30 à 10h00	Causerie, choix des tâches des enfants pour la journée
10h00 à 10h15	Présences, Hygiène
10h15 à 11h00	Période d'activités jouer c'est magique, de jeux semi-dirigés et/ou sortie à l'extérieur minimum 60 minutes
11h15 à 11h30	Rangement, lavage des mains.
11h15 à 12h15	Dîner pour les 19-24 mois
11h30 à 12h30	Dîner pour les 23 mois à 5 ans
12h30	Hygiène
12h30 à 13h00	Préparation pour la sieste (période de transition, jeux calmes, lecture, etc.)
13h00 à 15h00	Sieste
15h00 à 15h30	Période de réveil et jeux libres, Hygiène

15h30 à 16h00	Collation
16h00 à 17h30	Période d'activités et de jeux et/ou sortie à l'extérieur
17h45 à 18h00	Rangement, fermeture du CPE

12.9 Congés Fériés

Voici les 12 jours de congés fériés du CPE CGF selon le calendrier des employés de la fonction publique et une journée volante au choix de du CPE :

Le Jour de l'An	Confédération	Jour de Noël
Le Vendredi Saint	Fête du travail	Le lendemain de Noël
Le Lundi de Pâques	Action de Grâce	EX : Veille du jour de l'An
Fête des Patriotes	Journée nationale de la vérité et de la réconciliation	
Fête Nationale	Jour du Souvenir	

Les dates de ses journées fériées sont indiquées dans l'entente de service annuelle que vous signer en début d'année.

*Si un jour de fermeture survient lors d'un jour chômé (samedi-dimanche), il est reporté au jour ouvrable précédant ou suivant.
Ces journées sont payables si celles-ci correspondent à des journées habituelles de fréquentation.

12.10 Avis d'absence

Les parents doivent avertir les responsables du CPE CGF avant l'heure habituelle d'arrivée si leur enfant doit s'absenter pour la journée.

Toutes les journées d'absence, pour maladie, vacances ou autres raisons, sont facturées.

12.11 Avis de vacances annuelles

Les parents doivent informer par écrit la direction, au moins deux semaines à l'avance, lors de période d'absence prolongée de leur enfant en indiquant la date de départ et de retour.

Une communication écrite est habituellement envoyée aux parents les premiers jours du mois de décembre ainsi que les premiers jours du mois de mai, afin de planifier les vacances de Noël et celles estivales et ainsi évaluer les absences ou prévoir les changements de groupes des enfants.

Les jours de vacances sont facturables selon la fréquentation prévue à l'entente de services.

12.12 Fermeture temporaire

En cas de fermeture temporaire, pour cause imprévue (panne électrique, bris de chauffage etc.) les parents seront informés par courriel. Les frais de garde ne seront pas remboursés pour cette journée. Si une fermeture survient durant la journée, nous communiquerons avec les parents pour leur demander de venir chercher leur enfant.

13. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Effets personnels

13.1. Interdiction (réf. : politique de santé)

Il est interdit d'apporter au CPE CGF des animaux, jouets, autres articles personnels sauf exception prévue pour le dodo et/ou une activité spéciale.

Tel que mentionné à l'article 12.5, il est interdit d'apporter toute nourriture à l'intérieur des locaux du CPE CGF afin de prévenir les intoxications en raison des allergies alimentaires qui affligent les enfants.

Le CPE CGF n'est pas tenu responsable des pertes et dommages pour les articles personnels apportés au centre de la petite enfance.

Une attention particulière doit être portée aux poches des vêtements de votre enfant afin de s'assurer qu'elles ne contiennent pas d'objets (sous (\$), cailloux, etc.)

13.2 Sac de plastique (interdiction)

En raison des risques d'étouffement, aucun sac en plastique ne sera permis dans le CPE. Nous vous demandons donc d'utiliser un sac en coton ou un petit sac à dos pour laisser les effets personnels de votre enfant sur son crochet.

Tous les sacs de plastiques qui se trouvent dans les casiers personnels des enfants seront jetés.

13.3 Objets de réconfort (réf. : politique de santé)

L'enfant peut apporter pour la période de repos un objet personnel (suce, toutou, doudou, etc.) auquel il tient particulièrement. En dehors de la période de repos, cet objet doit être rangé dans son casier. Les parents doivent veiller à maintenir propre cet objet personnel.

13.4 Bijoux (réf. : politique de santé)

Le CPE CGF se réserve le droit de retirer les bijoux, boucles d'oreilles, barrettes et autres accessoires qui représenteraient un danger potentiel pour l'enfant qui le porte ou pour les autres enfants, soit par leur grosseur, leur possibilité de tomber, leur risque d'étranglement ou d'être accroché par un autre enfant.

13.5 Vêtements de rechange (réf. : politique de santé)

Les parents doivent fournir des vêtements de rechange, identifiés au nom de l'enfant, qu'ils laissent dans un sac en coton ou un petit sac à dos sur le crochet du casier de votre enfant.

13.6 Choix des vêtements

Les vêtements portés par les enfants et leurs vêtements de rechange doivent être adaptés à leur taille et convenir aux saisons et aux sorties.

Attention aux boutons ou autres décorations cousues sur les vêtements. Ils peuvent être source d'étouffement et/ou être avalés par les enfants s'ils se décrochent du vêtement.

Vêtir votre enfant en tenant compte de son niveau d'habileté favorise son autonomie, augmente son estime personnelle et allège la tâche des éducatrices.

Voici quelques critères pour choisir des vêtements adaptés : ils sont confortables et d'entretien facile, ils s'enlèvent et se mettent facilement, l'enfilage par la tête se fait aisément et ils sont adaptés aux activités suivies par votre enfant au CPE CGF.

Pour les enfants en couche, les vêtements munis de boutons pressions sous les fesses facilitent les changements de couches.

Liste des vêtements (incluant vêtement de rechange)

Hiver

- Cache-cou

- Bonne paire de mitaines chaudes et imperméables (pas des petits gants ou de petites mitaines en pseudo lainage)
- Chapeau sans cordons
- Pantalon de neige
- Chandail supplémentaire
- Bottes
- Bons bas chauds

Été

- Chapeau ou casquette
- Serviette, maillot de bain, couche de baignade (pour ceux en couche)
- Sandales fermées ou chaussures de course (pas de sandales de plage ni de souliers crocs ni de souliers ouverts, à talon ou exposant les orteils.)

13.7 Interdiction du port du foulard (réf. : politique de santé)

Il est interdit de mettre aux enfants des foulards, des mitaines attachées avec des cordes et/ou élastiques de plus de 15 cm (6 po.) et des chapeaux noués.

Nous suggérons fortement pour la saison hivernale d'utiliser un cache-cou, une tuque (cagoule) ou un chapeau avec une attache de velcro.

Le CPE CGF interdit tous les cordons de plus de 15 cm (6 po.) qui représentent un risque d'étouffement : cordes et/ou élastique de chapeaux, clochettes, pompons, glands accrochés à un cordon ou une chaîne, porte-suce, corde qui tient les mitaines.

14. PRÉSENCE ET RESPONSABILITÉS DES PARENTS DANS LE CPE

14.1 Fiches d'assiduité

Le parent doit corriger au besoin et signer tous les mois les fiches d'assiduité envoyé par courriel.

14.2 Participation des parents

Occasionnellement, les parents sont invités à des rencontres de discussion avec les éducatrices ou des personnes ressources sur différents thèmes ayant trait au développement.

Nous espérons qu'en tout temps, les parents échangent avec les éducateurs du comportement de leur enfant et consultent l'agenda personnel de leur enfant.

Un centre de la petite enfance à but non lucratif encourage la participation bénévole des parents pour participer à l'occasion à des événements tels que les fêtes spéciales, les 5 à 7, les journées grand ménage, les assemblées générales, etc.

14.3 Médicaments

Lorsque les parents d'un enfant sont présents au CPE CGF, ils doivent administrer eux-mêmes les médicaments à leur enfant et en aviser l'éducateur.

Si un enfant doit prendre un médicament sous prescription, le parent doit aviser le personnel du CPE et signer le formulaire d'autorisation dûment complété.

Le médicament ou autre produit naturel doit être remis au CPE dans son contenant d'origine et / ou dans sa boîte d'emballage, étiqueté au nom de l'enfant à qui il doit être administré.

L'étiquette apposé par le pharmacien doit formellement contenir les informations suivantes : le nom de l'enfant, le nom du médicament ou du produit naturel, la date d'expiration, la posologie et la durée du traitement.

Le CPE ne peut pas garder un médicament expiré ou la date d'administration dépassée.

LE CPE a une liste affichée dans la salle des éducatrices et du personnel ayant l'autorisation d'administrer un médicament et d'appliquer de l'insectifuge.

14.4 Garde des médicaments sous clé

Tous les médicaments prescrits doivent être remis à l'éducatrice et gardés sous clé dans les boîtes prévues à cette fin dans chacun des locaux, qu'ils soient administrés par les parents ou l'éducatrice. Aucun médicament ne doit être laissé dans les casiers. Aucun médicament sans prescription ne peut être laissé dans les boîtes prévues à cet effet, dans les casiers des enfants au vestiaire et ceux dans les locaux où les enfants ont accès.

14.5 Surveillance

Lorsqu'ils sont présents au CPE, les parents sont responsables de la surveillance de leur enfant.

14.6 Habillage

À l'arrivée et au départ dans les locaux du CPE CGF, les parents sont responsables de dévêtir et vêtir leur enfant.

14.7 Arrivée des enfants

Lorsque le parent remet son enfant à l'éducatrice, le parent doit s'assurer que l'enfant porte une couche propre. Il est possible pour le parent de changer la couche de son enfant à son arrivée au centre de la petite enfance.

14.8 Départ quotidien en compagnie du parent

Les enfants ne quitteront le CPE CGF qu'en compagnie de leurs parents, à moins que ces derniers aient averti (APPEL TÉLÉPHONIQUE, COURRIEL OU NOTE ÉCRITE MANUELLEMENT) les responsables du CPE CGF qu'une autre personne viendra chercher l'enfant et qu'ils en aient donné une description physique précise.

Cette personne doit préalablement avoir été inscrite dans le dossier de l'enfant comme personne autorisée à venir le chercher. Une pièce d'identité lui sera alors demandée.

Occasionnellement, si un parent est dans l'impossibilité de venir chercher son enfant, et que celui-ci demande à une personne non inscrite au dossier, doit donner son accord par écrit et aviser le CPE. L'éducatrice.eur demandera une pièce d'identité avec photo.

15. SÉCURITÉ

15.1 Pas de course dans les corridors

Lors de votre départ et arrivée au CPE CGF, ne laissez pas vos enfants courir dans les corridors, circuler seul dans les locaux et jouer dans les poupons-bus. Vous éviterez ainsi les accidents, les collisions, les chutes et les situations problématiques en cas d'évacuation.

15.2 Reconduire l'enfant dans le local

Lors de votre arrivée au CPE CGF, allez reconduire votre enfant dans son local. Ainsi, vous pourrez le laisser officiellement sous la responsabilité d'un membre du personnel du CPE CGF.

15.3 Enfants visiteurs

Lorsqu'un enfant ne fréquentant pas le CPE vient avec un adulte chercher un enfant, il doit en tout temps rester avec l'adulte. Il ne peut en aucun temps aller dans les locaux ou dans la cour sans supervision de l'adulte qui l'accompagne.

15.4 Cuisine

En tout temps, il est interdit aux enfants d'aller dans la cuisine, que ce soit en compagnie d'un membre du personnel et/ou de son parent.

15.5 Les poupons-bus

Ne laissez pas votre enfant jouer dans les poupons-bus. Cet appareil est destiné aux poupons. Aussi, les sièges étant assez élevés, il y a des risques de chute que nous voulons éviter.

15.6 La table d'habillage des poupons

Ne laissez pas vos enfants, petits ou grands, sans surveillance sur la table d'habillage des poupons. Ne laissez pas non plus vos enfants se mettre debout sur cette table ni aucune table du CPE CGF.

15.7 Interventions des parents avec un enfant

Aucun parent ne peut intervenir auprès d'un enfant, autre que le sien, lorsqu'il est témoin d'un comportement ou d'un geste commis par cet enfant avec lequel il est en désaccord. Le parent doit rapporter l'incident à un membre du personnel présent ou à un membre de l'équipe de gestion qui fera l'intervention appropriée auprès des enfants impliqués.

Toute personne qui serait témoin, dans les locaux ou lors d'activités organisées par le CPE CGF, d'une intervention, verbale ou non, qui menace l'intégrité, la santé ou la sécurité d'un enfant fréquentant le CPE CGF doit rapporter l'incident à un membre de l'équipe de gestion qui traitera l'information et verra au suivi à apporter. Ceci reste valide peu importe si cette intervention est commise par le parent de l'enfant ou un autre adulte.

16. SANTÉ ET MÉDICAMENTS

Tout enfant présentant des symptômes importants pouvant affecter son bon fonctionnement (diarrhée, fièvre, vomissement, toux ou maladies contagieuse (**références** : *Les infections en milieu de garde du ministère de l'éducation, des Sports des Loisirs et de la Famille*)) ne pourra pas être admis au CPE.

Les parents dont l'enfant fait de la fièvre seront avisés immédiatement par téléphone de l'état de leur enfant. Le CPE prendra les mesures nécessaires selon les normes évaluées et décrites dans le protocole du MINISTÈRE.

Si la santé de l'enfant se détériore durant la journée, s'il présente une fièvre élevée ou plusieurs symptômes importants (diarrhée, vomissement, etc.), si l'enfant souffre d'une maladie contagieuse ou s'il ne peut pas participer aux activités de son groupe, les parents ou une personne autorisée au dossier devront venir chercher l'enfant dans un délai raisonnable.

Si l'enfant est atteint d'une maladie contagieuse, les parents ont l'obligation d'aviser le CPE le plus rapidement possible afin que les autres parents puissent en être informés. Il se peut que le CPE demande une confirmation du diagnostic par un billet médical de manière confidentiel et en accord avec le parent.

Voir aussi la politique santé du CPE.

16.1 Situation d'urgence

En cas de situation d'urgence, et lorsque l'état de santé de l'enfant le requiert, Le CPE communique avec le 911, avise la sécurité du Complexe Guy-Favreau qu'une ambulance est demandée et contacte les parents en tout temps ou autres personnes désignées. Les frais encourus pour les mesures d'urgence prises devront être assumés par le parent. La procédure à suivre est affichée dans chaque local.

16.2 Personnes à contacter en cas d'urgence

Dans le cas où il y aurait des changements, les parents ont la responsabilité d'informer par écrit la direction des numéros de téléphones à jour pour les joindre en cas d'urgence ainsi que les noms et numéros des personnes autorisées en cas d'urgence.

Afin d'assurer un excellent service, nous avons toujours les numéros suivants affichés près des téléphones de la cuisine, de la salle des éducatrices, dans les bureaux, ainsi que dans le manuel des remplaçantes de chaque local. :

- Clinique médicale du complexe Desjardins :
- Urgence : Pompier, Police, ambulancier :911
- Hôpital, CLSC
- Centre antipoison
- Taxi
- Sécurité Complexe Guy-Favreau
- Personne Présidente et Vice-présidente du conseil d'administration
- Personnel de gestion

Les numéros de téléphone des parents et des personnes à rejoindre en cas d'urgence sont dans le manuel des remplaçantes dans chaque local pour les enfants du groupe correspondant et dans le bureau pour tous les groupes.

17. SORTIES EXTÉRIEURES

Dans les Règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance du Québec, au règlement 114, il est dit :

114. Le prestataire du service de garde doit s'assurer, que chaque jour, à moins de temps inclément, les enfants sortent à l'extérieur dans un endroit sécuritaire et permettant leur surveillance.

Notez que le degré de température inclus toujours le facteur éolien.

Une charte des températures froides et chaudes est disponible pour consultation sur le tableau rouge des parents dans le corridor du CPE CGF. C'est à partir de cette grille que nous basons nos décisions de sortir librement, avec prudence ou de rester à l'intérieur :

- **La température est jugée inclément à partir de -21 degré Celsius**

- Seuls les groupes des Tournesols et Arcs-en-ciel (les plus vieux) peuvent sortir pour un **maximum de 15 minutes** s'ils sont bien couverts et s'ils restent actifs.
- Ce n'est qu'à partir de -28 degré Celsius que la peau exposée peut geler en 10 à 30 minutes.

- **Entre -15 et -20 degrés Celsius**

- Tous les enfants doivent sortir au moins 10 minutes en étant bien couverts et en étant actifs.
- **les enfants de 3 ans (36 mois) et plus** peuvent sortir pour un **maximum de 30 minutes** s'ils sont bien couverts et s'ils restent actifs.
- **les enfants de moins de 3 ans (35 mois et moins)** peuvent sortir pour un **maximum de 10 minutes** s'ils sont bien couverts et s'ils restent actifs.

- **-14 degrés Celsius et plus.**

- Tous les enfants doivent sortir un minimum de 15 minutes par jour.

Ainsi, en tout temps, vous devez laisser dans le casier de votre enfant des vêtements adéquats qui lui permettent de participer à toutes les activités. Votre enfant pourra donc s'amuser avec ses amis et son groupe dans toutes les activités prévues. Nous ne pouvons pas le laisser seul dans le CPE CGF, ou dans un autre groupe parce qu'il n'est pas habillé adéquatement pour sortir, et nous ne voulons pas priver les autres enfants des bienfaits d'aller dehors.

Pour plus d'informations, consultez la *Politique des sorties extérieures dans le cartable à l'entrée du CPE* et sur le site internet du CPE du Complexe Guy-Favreau.

18. SORTIES EN AUTOBUS SCOLAIRES

En raison des recommandations de la SAAQ concernant le transport par autobus scolaire des enfants d'âge préscolaire, il est strictement interdit aux pouspons et aux enfants de moins de 24 mois de prendre l'autobus scolaire lors des sorties organisées par le CPE CGF. Cependant, les enfants de moins de 24 mois peuvent participer à la sortie si les parents accompagnent leur enfant et qu'ils se rendent par leur propre moyen. La participation à ces activités est facultative et un service de garde est offert en tout temps.

19. TARIFS/ FRAIS À CARACTÈRE ÉDUCATIF / FRAIS DE RETARD

19.1 Frais de Garde

Place à contribution réduite (PCR) : Tel que mentionné dans l'entente de services sous l'article 4., le montant de la contribution est fixé par le gouvernement du Québec et peut être indexé annuellement.

19.2 Sorties à caractère éducatif

Le CPE CGF organise parfois des sorties à caractère éducatif demandant la contribution financière et la participation des parents. Lors de ces sorties, les parents sont consultés à l'avance par écrit, dans un délai raisonnable. La participation à ces activités est facultative et un service de garde est offert en tout temps.

Lorsque la sortie implique des frais supplémentaires, elle fait l'objet d'une entente additionnelle signée par les deux parties. Cette entente donne une brève description de la sortie (nom, date, tarif selon les services choisis par le parent, etc.). Cette entente est conservée dans le dossier de l'enfant et est annexée à l'entente de services de garde à contribution réduite.

Le parent signe également une autorisation pour la sortie sur laquelle se trouve une description détaillée (endroit - date - tarif selon les services choisis par le parent – heures – ratio enfants/adultes- brève description de la sortie).

19.3 Frais de retard

Des frais de garde supplémentaires sont exigés lors d'un retard (après 18 h) et sont calculés selon le barème suivant :

De 1 minute à 5 minutes les frais sont de 8.00 dollars ;

À partir de la 6e minute, les frais sont de 1.00 dollars la minute.

Le retard est calculé à partir du moment où l'enfant est encore à l'intérieur du CPE après 18h, qu'il soit ou non accompagnée de son parent.

Lorsqu'il y a retard, le parent (ou l'adulte venant chercher l'enfant) doit signer le formulaire complété par l'éducatrice présente.

En cas de mésentente sur l'heure de départ, l'horloge du système téléphonique sera l'heure considérée comme exacte.

19.4 Frais pour paiement refusé ou pour chèque retourné

Lorsqu'un paiement préautorisé ou un chèque est refusé par l'institution bancaire, des frais de 5\$ seront facturés aux payeurs. À cette somme seront automatiquement ajoutés tous les frais facturés au CPE CGF par l'institution bancaire en lien avec ce paiement pour chèque refusé.

20. PAIEMENT ET DOCUMENTS POUR FIN D'IMPÔT

20.1 Modalités de paiement

Les modalités de paiement sont telles que mentionnées dans l'entente de services sous l'article 4.1 « Montant de la contribution et modalité de paiement ». Le paiement préautorisé est le mode le plus utilisé par les parents mais des paiements en argent comptant ou par chèque sont aussi acceptés. Pour le mode de paiement en argent comptant, un reçu est émis au moment du paiement.

20.2 Cycle de paiement et de facturation

Les frais de garde sont facturés aux deux semaines. Le paiement est dû le lundi de la deuxième semaine.

20.3 Documents pour impôt

Un reçu annuel est émis au parent payeur avant le 28 février. Ce reçu comprend, au fédéral, toutes les sommes acquittées pour la totalité des frais de garde et de certains frais divers admissibles. Le reçu, au provincial, couvrira les sommes des frais de garde excédants le paiement du PCR ainsi que les frais divers admissibles.

Un relevé 30 (relevé de fréquentations pour modulation des frais de garde) sera émis avant le 28 février. Il sera émis au nom du parent signataire de l'entente de services. Le parent qui aura quitté le CPE avant cette période recevra ses documents par la poste.

21. RÉSILIATION ET AVIS DE DÉPART

21.1 Avis de résiliation de l'entente par le parent

Selon les pages 4 et 5 de l'entente de services de garde à contribution réduite : Mention exigée par la Loi sur la Protection du Consommateur et formulaire de résiliation :

« Le consommateur peut résilier le présent contrat à tout moment en envoyant la formule ci-annexée ou un autre avis à cet effet au commerçant.

Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis.

Si le consommateur résilie le présent contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a aucuns frais ni pénalité à payer.

Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a à payer que :

- a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat;*

et

- b) la moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50 \$, soit une somme représentant au plus 10 % du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Dans les 10 jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur l'argent qu'il lui doit.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 190 à 196 de la Loi sur la protection du consommateur (L. R. Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur ».

Nonobstant les éléments prévus à la loi de la protection du consommateur, il est recommandé d'aviser le CPE CGF au moins deux semaines avant le départ définitif de l'enfant.

21.2 Résiliation de l'entente de services et expulsion d'un enfant

Tenant compte que l'expulsion d'un enfant est une mesure ultime d'intervention, une expulsion pourra être envisagée dans les contextes suivants :

Article 9 de l'entente de services :

« 9.1 Le prestataire peut mettre fin à l'entente dans les cas suivants :

- 1) Lorsque le Parent, malgré qu'il en ait avisé par écrit le prestataire, refuse ou néglige de payer la contribution que le prestataire est en droit d'exiger.*
- 2) Lorsque, à la suite d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le parent pour répondre aux besoins particuliers de l'Enfant, il devient manifeste que les ressources du prestataire ne peuvent répondre, de façon adéquate, à ces besoins particuliers ou que le parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention.*
- 3) Lorsque le Parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde inscrites au document décrivant l'organisation du service de garde qui a été remis au Parent et qui est annexé à la présente entente.*

9.2 Le prestataire, avant de mettre fin à l'entente, doit donner un avis préalable de deux semaines au parent. Cependant, le prestataire peut mettre fin à la présente entente en tout temps et sans avis préalable lorsque la santé et la sécurité des enfants reçus ou du personnel de service de garde est menacée. »

L'expulsion d'un enfant est une mesure ultime et exceptionnelle. L'intégration, le maintien en service de garde et la stabilité affective de l'enfant doivent être au cœur des actions et des efforts concrets avant d'appliquer une mesure d'expulsion. En voici les grandes lignes :

I. Présentation des motifs qui peuvent entraîner l'expulsion d'un enfant

Ex : Enfant présentant des problèmes importants dans ses interactions sociales tels des comportements agressifs excessifs face aux pairs.

II. Procédure / Étapes et mesures d'évaluation : Plan d'action

Étapes préliminaires :

Niveau 1 :

- Tenir un journal de bord (compte rendu de la journée) et y noter les comportements de l'enfant
- Organiser une rencontre avec les parents pour discuter du comportement de l'enfant.

Niveau 2 :

- L'éducatrice recueille des renseignements sur les comportements de l'enfant à l'aide d'outils d'observation
- Les informations recueillies permettent d'élaborer un plan d'intervention
- Rencontre avec les parents pour leur présenter le plan d'intervention et leur demander leur collaboration

Niveau 3 :

- S'il n'y a aucun résultat par rapport aux objectifs fixés dans le plan d'intervention et que le comportement de l'enfant ne permet pas son intégration dans le groupe, l'éducatrice propose un nouveau plan d'intervention.
- Nouvelle rencontre avec les parents pour leur présenter le plan d'intervention révisé.

Évaluation du comportement de l'enfant

- Dans le plan d'intervention, les buts et objectifs sont clairement définis et il comprend des moyens d'évaluation clairs, précis, observables. De plus, des moyens, des objectifs sont donnés à l'enfant au CPE et à la maison.
- Le plan comprend également un échéancier à respecter pour suivre le progrès de l'enfant et ce, dans un délai raisonnable.
- Rencontre avec les parents pour discuter des résultats obtenus en lien avec le plan d'intervention.

Suivi de l'évaluation du comportement de l'enfant

Il pourrait y avoir expulsion :

- S'il y a peu ou pas de progrès de la part de l'enfant dans un délai raisonnable ;
- Si le parent ne collabore pas et ne respecte pas les moyens qu'il doit donner à l'enfant pour rencontrer les objectifs du plan ;
- Si le prestataire ne dispose pas des ressources requises pour soutenir l'enfant dans son intégration dans le service de garde ;
-

Expulsion :

- Rencontre et envoi d'une lettre aux parents expliquant les motifs et la date de fin de services.

22. CONSIGNES DE SÉCURITÉ

22.1 Sécurité/ évacuation/ exercice d'évacuation

Le CPE CGF est doté d'un système d'ouverture de porte avec carte d'accès pour son personnel et code d'identification pour les parents utilisateurs. Chaque membre parent doit remplir avec la direction le formulaire à cet effet fourni par le Complexe Guy-Favreau afin de se pourvoir de son propre numéro qui sera désactivé une fois que le contrat sera résilié.

La sécurité est présente vingt-quatre heures (24h/24h) au Complexe-Guy-Favreau. Il y a deux boutons d'urgence dans le CPE dont un est localisé au bureau de la direction et dans la salle des employés. La sécurité passe régulièrement.

Le personnel du CPE a mis au point avec la collaboration du service des incendies un plan d'évacuation qui est mis en pratique 2 fois par an avec les enfants. Ce plan d'évacuation est approuvé par le conseil d'administration et mis à jour chaque année. Dans le cas où le personnel doit évacuer les enfants de l'établissement, le premier est à l'hôtel Travelodge situé au 50 boul. René-Lévesque Ouest (tout près du Complexe Guy-Favreau). Le deuxième point est à l'entrée du métro Place d'armes au Palais des Congrès : 201 rue Viger, dans la passerelle.

22.2 Cigarette

Il est strictement interdit de fumer ou de circuler dans les locaux du CPE CGF avec une cigarette de même que dans tout le Complexe Guy-Favreau de même qu'à l'extérieur sur un périmètre de 9 mètres du Complexe.

22.3 Alcool et drogues

Lorsqu'il y a un doute raisonnable de croire qu'un parent est en incapacité de ramener son enfant à la maison de manière sécuritaire, (sous effet de drogue, alcool, ou autres), nous demandons votre collaboration pour trouver une alternative de départ.

23. DIVERS

23.1 Stationnement

Nous avons une entente avec le Complexe Guy Favreau qui donne aux parents un droit d'accès gratuit au stationnement (selon une plage horaire définie) pour venir reconduire les enfants et/ou pour venir les chercher.

Procédures :

Pour avoir ce droit, vous devez remplir un formulaire de demande pour une carte d'accès au stationnement (une demande par voiture) et la remettre accompagnée d'un dépôt de 20\$ à un membre de l'équipe de gestion. Le CPE fera parvenir votre demande à la sécurité du Complexe Guy Favreau.

La sécurité du Complexe Guy Favreau remet au CPE un formulaire que vous devez signer. Nous leur remettons en échange de votre carte que nous vous remettons.

Lors de votre départ, vous remettez votre carte au bureau de la sécurité du Complexe Guy Favreau qui vous remboursera votre dépôt.

Droit d'accès :

Les détenteurs de cartes ont droit d'accès gratuitement durant ces plages horaires pour une période de **30 minutes** afin d'amener ou venir chercher votre enfant :

A.M. = 6h45 à 10h15 et **P.M.** = 14h45 à 18h15

Si, toutefois, vous devez prolonger la durée de la plage autorisée, vous devez vous présenter au bureau de la sécurité et les aviser avant de retourner à votre voiture.

Exemple : *si votre enfant est malade et que vous venez le chercher en dehors des plages horaires mentionnées ci-haut, vous devez aviser la sécurité avant de retourner à votre voiture.*

Restrictions :

À l'extérieur de cet horaire, vous devrez automatiquement défrayer le coût du stationnement. Aussi, toute personne qui utilisera un espace de stationnement réservé et/ou interdit pourra se faire remorquer et pourra voir son droit d'utiliser ce privilège révoqué.

23.2 Dons

Nous acceptons les jouets, équipement (chaise haute) et autres objets en bon état dont les parents veulent se départir sans frais et qui peuvent aider au bon fonctionnement du CPE CGF.

24. COMMUNICATION MINISTERE DE LA FAMILLE

La direction générale est responsable de communiquer avec le Ministère de la Famille et de transmettre toutes les informations au conseil d'administration.

25. GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements contenus dans les dossiers des enfants du CPE CGF sont confidentiels et nul ne peut en donner ou obtenir des informations écrites ou verbales si ce n'est qu'avec l'autorisation du titulaire ou de l'autorité parentale.

Tous les rapports d'accidents et incidents produits par le CPE sont consignés dans un registre qui pourrait être transmis, au besoin, à notre assureur.

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Conscients de notre responsabilité face à la qualité des services offerts à vos enfants tout en ayant un souci constant de nous améliorer et d'offrir les meilleurs services possibles aux enfants et, afin d'encourager la collaboration entre nous, nous avons conçu cette procédure de traitement des plaintes. Celle-ci se veut un des outils mis à votre disposition pour vous permettre de nous exprimer vos doléances.

1. PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le Centre de la petite enfance du Complexe Guy-Favreau (CPE CGF) veut favoriser un traitement adéquat et le plus objectif possible de toute plainte formulée. Il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

La plainte est l'expression de la divulgation d'une problématique provenant d'un membre du personnel, d'un parent, d'un membre du conseil d'administration (CA) ou d'un tiers.

Toute personne, anonyme ou connue, peut porter plainte au CPE CGF lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE CGF ou une personne agissant pour le CPE CGF manque à une obligation ou à un devoir imposé par la *Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance* ou aux *Règlements sur les centres de la petite enfance*, ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au Ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE CGF manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance* ou qu'elle n'est pas satisfaite du traitement de la plainte effectuée par le service de garde.

2. PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le titulaire du permis assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Le directeur général est désigné la personne pour recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également une personne à titre de remplaçante au cas où elle s'absente

pour plus de 24 heures. Au CPE CGF, la présidente du CA accuse réception des plaintes en cas d'absence du directeur général.

3. TRAITEMENT DES PLAINTES

La personne désignée traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

La personne désignée permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

3.1 Réception de la plainte

La plainte peut être verbale, en personne ou au téléphone, mais il est souhaitable qu'elle soit formulée par écrit et signée par le plaignant. Cette personne n'est pas tenue de décliner son identité. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à le faire, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec elle pour clarifier certains renseignements au cours du traitement de la plainte, et pour lui communiquer le résultat des constats. De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et adresse.

Pour toute plainte reçue, la direction générale ouvre un dossier où on voit à recueillir les informations auprès de toute personne ayant connaissance de la situation dénoncée par la plainte, incluant la version de la personne visée par cette plainte, s'il y a lieu.

Si la plainte vise personnellement la direction générale, le président du CA en accuse alors réception. Avec d'autres membres du CA, ils formeront un comité afin de traiter la plainte.¹

3.2 Examen et traitement de la plainte

Le traitement de la plainte est confidentiel afin de préserver l'identité de la personne plaignante ainsi que la réputation de la personne visée par la plainte.

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la direction générale doit d'abord en déterminer la nature pour juger si elle est recevable, puis définir la stratégie à suivre pour son traitement.

Afin de compléter l'analyse de la plainte, la personne désignée peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant.

¹ Pour alléger la lecture, nous ferons référence dans le reste de la politique à "la direction générale", mais la procédure pourrait aussi être appliquée par le comité formé de membres du CA, dont le président, le cas échéant.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du service de garde, le plaignant est référé à l'organisme qui a compétence sur la question, selon le cas.

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

La personne désignée doit immédiatement la signaler au Directeur de la protection de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique, publiée par gouvernement du Québec. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Si la nature de la plainte ne permet pas d'apporter une solution immédiate à la problématique posée, la direction générale a l'obligation de travailler de manière objective et impartiale sur les faits à l'origine de la plainte. Elle en fait une analyse et rédige ses recommandations quant au règlement possible de la plainte.

Si nécessaire, des mesures intérimaires telles qu'un encadrement, besoins médicaux, transfert de poste (de groupe), suspension avec ou sans solde, exclusion, plainte auprès des services de police seront prises.

4. FERMETURE DE LA PLAINTÉ

La personne désignée enregistre la date de fermeture de la plainte. Elle s'assure que les résultats finaux et généraux du traitement de la plainte ont été transmis au plaignant.

La personne désignée, en fin de processus, doit s'assurer que le dossier de la plainte regroupe :

- les faits ;
- l'analyse des faits et des témoignages ;
- les interventions de l'employeur depuis la réception de la plainte ;
- la conclusion et recommandations.

5. SUIVI DE CONTRÔLE

Le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée de manière permanente.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera des mesures à prendre.

La plaignante reçoit un retour par l'intermédiaire d'une rencontre, appel téléphonique ou par courriel, selon sa préférence, afin de lui faire part des conclusions ou des étapes à suivre afin de remédier à la situation.

6. RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La personne désignée informe périodiquement les membres du CA de la nature des plaintes reçues par le service de garde et du traitement effectué tout en préservant la confidentialité des renseignements personnels.

7. CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE CGF ainsi que les documents démontrant le suivi apporté par ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef au CPE CGF. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents.

Seules les mesures prises à l'endroit d'une personne sont susceptibles d'être conservées dans le dossier de cette personne, le cas échéant.