

2011

RÈGLES DE FONCTIONNEMENT



Septembre 2011

TABLE DES MATIERES

1. Introduction	4
2. Siège social et autres installations	4
3. Heures d'affaires	4
4. Clientèle.....	4
5. Ratio Éducateur / enfants.....	4
6. Politique d'inscription.....	4
7. Protocole liste d'attente	4
8. Entente de service.....	5
9. Dossier d'inscription	5
10. Frais d'inscription, cotisation et dépôt.....	6
11. Frais de garde et modalité de paiement	6
12. Reçu et état de compte.....	6
13. Ouverture et fermeture	6
14. Congés statutaires.....	6
15. Retard	7
16. Procédure d'arrivée et de départ	7
17. Drogue et alcool	7
18. Banque de journées remboursables	8
19. Résiliation de l'entente par le Parent.....	8
20. Résiliation de l'entente par le prestataire	8
21. Fermeture temporaire	9
22. Vacances.....	9
23. Déjeuner	9
24. Repas	9
25. Matériel fourni par les parents.....	9
26. Perte de jouets et matériel interdit.....	10
27. Mesures et techniques de secourisme	10
28. Allergies.....	11
29. Maladie.....	11
30. Incident (urgence médicale).....	11

31. Sorties	11
32. Participation des parents	12
33. Participation à la formation	12
34. Plaintes	12
35. Informations	13
36. Communications	13
37. Stationnement	13
38. Anniversaire	13
39. Tabac	13
40. Administration des médicaments	13
41. Photographie et utilisation de la caméra	14
42. Publicité	14
43. Horaire Type d'une journée au CPE de Blainville	14
44. Conseil d'administration	15
Membres parents.....	15
Membre issu du milieu des affaires, institutionnel, social, éducatif, communautaire.....	15
Nombre d'administrateurs.....	15
Durée des fonctions.....	15
Éligibilité.....	15
Élection.....	16
Retrait d'un administrateur.....	16
Vacances.....	16
Destitution.....	16
Rémunération.....	16
Indemnisation.....	16
Contrat avec un administrateur.....	17
Pouvoirs généraux.....	17
Annexe 1 : Traitement des plaintes	18
1. Politique	19
1.1. Champ d'application.....	19
1.2. But de la politique.....	19
1.3. Fondements.....	19
1.4. Clientèle admissible.....	19
1.5. Définition d'une plainte.....	19
1.6. Valeurs.....	19
1.7. Principes directeurs.....	20
1.8. Rôles et responsabilités.....	20
2. Procédure administrative	20
2.1. Dispositions générales.....	20
2.1.1. Objectifs.....	20
2.1.2. Champ d'application.....	21

2.1.3.	Définition d'une plainte	21
2.1.4.	Réception et examen d'une plainte.....	21
2.2.	Dispositions particulières	21
2.2.1.	Plaintes visant le personnel	21
2.2.2.	Plaintes adressées à d'autres instances	21
2.2.3.	Divulgence de l'identité du plaignant	21
2.2.4.	Plaintes faisant l'objet d'un recours devant les tribunaux	21
2.2.5.	Abandon d'une plainte	21
2.3.	Procédures de traitement d'une plainte.....	22
2.3.1.	Formulation de la plainte	22
2.3.2.	Réception de la plainte	22
2.3.3.	Examen de la plainte	23
2.3.4.	Communication du résultat de l'examen de la plainte.....	23
2.3.5.	Demande de révision.....	24
2.3.6.	Suivi et règlement de la plainte	24
2.3.7.	Tenue du dossier « plainte »	24
2.3.8.	Confidentialité	25
2.3.9.	Conservation.....	25
3.	Catégories d'objets de plaintes	25
3.1.	Accessibilité des services du CPE	25
3.2.	Délais de traitement	25
3.3.	Erreur administrative	25
3.4.	Membre du personnel	25
3.5.	Qualité des communications	25
3.6.	Dispositions d'une loi ou d'un règlement	25
	Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte	26
	Formulaire de consentement	29
	Processus de traitement d'une plainte	30

1. Introduction

Les présents règlements ont pour objet de promouvoir la qualité des services de gardes éducatifs du Centre de la Petite Enfance de Blainville en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services.

2. Siège social et autres installations

Le siège social du Centre de la Petite Enfance de Blainville est situé au 561 boul. Curé Labelle, Blainville, J7C 2H7. (**Installation 2**)

L'installation 1 sise au 1195 boul. Curé Labelle, Blainville, J7C 4K6.

L'installation 3 sise au 541 boul. Curé Labelle, Blainville, J7C 2H7.

3. Heures d'affaires

6h30 à 18h00

Du lundi au vendredi

4. Clientèle

Les enfants accueillis au Centre de la Petite Enfance de Blainville ont, au 30 septembre de l'année en cours, entre trois mois et 5 ans.

5. Ratio Éducateur / enfants

Le ratio des groupes est déterminé comme suit :

Pour les enfants de moins de 18 mois, le ratio est de 1 éducateur pour 5 enfants, pour les enfants de 18 mois à trois ans le ratio est de 1 éducateur pour 8 enfants et pour les enfants de quatre (au 30 septembre de l'année de référence) à cinq ans, le ratio est de 1 éducateur pour 10 enfants.

6. Politique d'inscription

Le Centre de la Petite Enfance de Blainville (CPE) est un service de garde communautaire et il a la possibilité d'offrir des places à temps partiel. Toutefois, ces places devront être révisées à chaque renouvellement de contrat selon les places disponibles.

L'inscription d'un enfant handicapé est encouragée et chaque demande est considérée individuellement en tenant compte de la formation spécialisée qu'exigent certains handicaps.

7. Protocole liste d'attente

L'inscription sur la liste d'attente doit se faire lors de périodes bien précises, établies à l'avance et connues de la population par les journaux locaux et/ou le site Internet du CPE de Blainville. Toutes les inscriptions doivent se faire à partir de la fiche d'inscription en consultant le site Internet du CPE de Blainville au www.cpedeblainville.com. Lorsqu'une place est disponible dans un groupe, l'utilisation de la liste d'attente suivra les critères du protocole suivant :

Par ordre de priorité :

1. Enfant d'un employé qui est de retour d'un congé de maternité et/ou enfant d'un nouvel employé;
2. Transfert d'un enfant ayant un frère ou une sœur qui fréquente actuellement l'une des installations uniquement afin que les membres d'une même famille se retrouvent au même endroit ;

3. Priorité donnée aux frères et sœurs des enfants fréquentant déjà le service de garde en installation. Cette priorité fait référence en premier lieu à la date d'ancienneté de la famille au service de garde (cumul du service continu seulement) et en second lieu à la date de naissance de l'enfant désirant une place.
4. Ancien client du CPE de Blainville ayant déjà fréquenté le service de garde en installation;
5. Liste d'attente selon l'ancienneté d'inscription et en fonction du ou des besoins du service de garde;

Le CPE de Blainville se réserve annuellement le droit de conserver jusqu'à 5% des places disponibles pour le protocole d'entente signé entre le CSSS Thérèse-De Blainville et le CPE de Blainville. Ce protocole d'entente vise à favoriser l'intégration des enfants dont le dossier relève du CSSS Thérèse-De Blainville et jugés vulnérables en raison de leur situation familiale, physique ou personnelle.

N.B : La direction se réserve le droit de sélectionner un enfant selon la priorité de la gestion de place ou de refuser un enfant pour des raisons exceptionnelles; « Ce droit s'exerce en tenant compte de l'organisation et des ressources des prestataires de services de garde et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familiale agréés ainsi que du droit des prestataires de services d'accepter ou de refuser de recevoir un enfant, des règles relatives aux subventions et de la priorité donnée aux enfants de la naissance jusqu'à leur admission à l'éducation préscolaire ». (art.4, Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance).

De plus, le CPE peut se voir dans l'obligation de refuser un enfant à cheminement particulier si le pourcentage excède 20% de nombre de places subventionnées annuellement tel que mentionné dans le protocole de gestion de l'allocation pour l'intégration d'enfant handicapé ou à besoins particuliers.

IL EST IMPORTANT DE PRENDRE NOTE QUE LORSQU'UN ENFANT S'INSCRIT DANS L'UN DE NOS MILIEUX, CELUI-CI EST AUTOMATIQUEMENT RETIRÉ DE LA LISTE D'ATTENTE.

Un parent peut refuser, une première fois, lorsqu'une place est offerte à son enfant. Ce dernier sera alors maintenu sur la liste d'attente, au même rang de priorité et lorsqu'une place se libèrera à nouveau dans le groupe d'âge de l'enfant, elle pourra à nouveau lui être offerte. Un deuxième refus entrainera un retrait de la liste d'attente. Le parent pourra réinscrire son enfant sur la liste d'attente, mais devra refaire les procédures d'inscription sur la liste d'attente du départ.

8. Entente de service

Lorsque le CPE contacte un parent et lui confirme une place disponible au sein du CPE, le parent devra compléter les documents nécessaires (entente de service) pour l'ouverture du dossier administratif ainsi que tous les formulaires exigés pour être inscrit aux places à la contribution réduite (PCR).

9. Dossier d'inscription

À l'inscription de l'enfant, les parents devront compléter le dossier d'inscription et signer les autorisations nécessaires.

Tous les documents d'inscription dûment remplis doivent être apportés à la responsable de l'installation un mois, ou selon l'entente établie avec le service de garde, avant la date d'entrée de l'enfant.

Les renseignements contenus dans le dossier de l'enfant sont confidentiels et nul ne peut en donner ou en recevoir communication écrite ou verbale si ce n'est qu'avec l'autorisation du titulaire ou de l'autorité parentale (Article 122, Règlements sur les services de garde à l'enfance)

Le parent a la responsabilité de communiquer au responsable de l'installation tout changement dans le dossier d'inscription de son enfant (changement d'adresse, de numéro de téléphone, de citoyenneté, d'allergies, de maladies).

Lors du départ définitif de l'enfant, la fiche d'inscription sera remise aux parents comme le stipule les Règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance (article 122)

10. Frais d'inscription, cotisation et dépôt

Aucun frais d'inscription et de dépôt.

11. Frais de garde et modalité de paiement

Le tarif est fixé par le Ministère de la Famille et des Aînés (MFA)

Pour les parents qui ne paient pas les frais de garde, un premier avis leur sera envoyé pour rétablir la situation dans les deux semaines suivant le dit avis. Si à l'expiration du premier délai, les frais de garde ne sont toujours pas réglés, le CPE de Blainville pourrait mettre fin à l'entente de service en leur donnant deux semaines d'avis supplémentaires. De plus, les soldes impayés seront envoyés aux aviseurs légaux de la corporation.

Le paiement des frais de garde se fait par prélèvement bancaire. Lors de l'inscription, les parents devront compléter un formulaire qui autorise le CPE à prélever les frais de garde à toutes les deux semaines. Nous portons à votre attention que le paiement des frais de garde par prélèvement bancaire s'effectuera au début de la semaine et ce, pour les deux semaines de service à venir.

Les perceptions des frais non compris, tels que les frais de sorties, ou d'achat de matériel supplémentaire tel que décrit à l'article 10 des Règlements sur la contribution réduite, seront traités par prélèvement bancaire, en même temps que les frais de garde aux deux semaines.

12. Reçu et état de compte

Un reçu d'impôt fédéral comprenant le cumulatif des frais de garde, de janvier à décembre sera remis à la personne qui paie les frais de garde au plus tard le 28 février de chaque année. Aucun reçu d'impôt provincial n'est remis puisque ceux-ci ne sont pas applicables pour les frais de garde.

À noter qu'aucun état de compte ne sera systématiquement envoyé aux parents. Par contre, les parents pourront en recevoir un en effectuant la demande à un des responsables des installations.

13. Ouverture et fermeture

Tels que mentionné à l'article 3 du présent document, le CPE ouvre ses portes à 6h30 et les ferme à 18h00 du lundi au vendredi. Pour que l'enfant profite de l'ensemble des activités offertes, il est recommandé d'arriver avant 9h00. Dans le cas où le parent doit venir chercher son enfant plus tôt que 15h00, il est recommandé qu'il avise la direction du CPE.

Pour toute absence ou retard, nous vous demandons de communiquer le plus rapidement possible avec la direction en téléphonant au (450) 979-4676 pour l'installation I, au (450) 979-4530 poste 2 pour l'installation II et au (450) 971-1117 poste 23 pour l'installation III. À compter de 10h00, si votre enfant n'est pas présent au service de garde et que nous n'avons pas été informés de son absence, un membre de la direction, dans la mesure du possible, tentera de communiquer avec vous afin de motiver cette absence.

Le Parent doit déboursier la contribution réduite pour les jours d'absence tel que stipulé à l'article 7.2 de l'entente de service de garde à contribution réduite

14. Congés statutaires

Tel que le stipule l'entente de service de garde, le Centre à la Petite enfance de Blainville entend réclamer du parent la contribution réduite pour un maximum de 11 jours annuellement (art. 2.3, Entente de service de garde à contribution réduite) Les congés statutaires du CPE sont les suivants:

- Le 1er janvier (jour de l'An)
- Le 2 janvier (Le lendemain du jour de l'an)
- Le Vendredi saint
- Le lundi de Pâques

- Le lundi qui précède le 25 mai (Journée nationale des patriotes)
- Le 24 juin (fête nationale)
- Le 1er juillet (Fête du Canada)
- Le 1er lundi de septembre (fête du Travail)
- Le 2e lundi d'octobre (Action de grâces)
- Le 25 décembre (jour de Noël)
- Le 26 décembre (lendemain de Noël)

15. Retard

Les personnes qui viennent chercher l'enfant en fin de journée, doivent respecter l'heure de fermeture et avoir quitté le service de garde au plus tard à 18H00.

Pour les enfants qui quitteront en retard, des frais seront chargés et portés au compte des frais de garde du parent. Un état de compte informant des frais encourus sera remis par le Centre de la Petite Enfance de Blainville.

Les frais de retard s'établissent de la façon suivante:

Après 18H00, un montant de 5.00\$ sera porté au compte. Par la suite, pour chaque tranche de 5 minutes supplémentaires (après 18h05), un surplus de 2.00\$ s'additionnera au frais de garde. (Par exemple, si un parent arrive à 18h01, les frais sont de 5.00\$. Si un parent arrive à 18h07, les frais sont de 7.00\$ et ainsi de suite...)

Afin d'évaluer l'heure d'arrivée des parents après 18h00, le service de garde se référera à l'heure établie par Environnement Canada.

16. Procédure d'arrivée et de départ

Le parent ou la personne autorisée est tenu (e) d'aviser l'éducatrice de l'arrivée et/ou du départ de son/ses enfant(s). En présence des parents ou de la personne responsable de l'enfant, le CPE n'est pas responsable des enfants circulant dans les aires du service de garde, à moins qu'ils ne soient accompagnés d'un éducateur.

À l'arrivée, le parent déshabille son enfant, range ses vêtements dans son casier et s'assure de le confier à un adulte responsable. Au départ, le parent habille son enfant.

Chaque enfant a un casier identifié à son nom. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus. En cas de perte de vêtements, une boîte d'objets perdus est prévue au CPE.

Seul le père et la mère sont autorisés à venir chercher l'enfant en tout temps au Centre de la Petite Enfance de Blainville. Le parent peut toutefois autoriser d'autres personnes en respectant les conditions suivantes:

Les personnes autorisées à venir chercher l'enfant à tout moment, (par la case à cocher spécifiquement prévue à cette fin dans la fiche d'inscription de l'enfant) pourront venir reconduire ou chercher l'enfant sans autorisation supplémentaire d'un parent.

Toutes autres personnes que celles prévues aux points précédents peuvent être autorisées à venir reconduire ou chercher l'enfant si, et seulement si un parent a préalablement avisé le CPE par une note écrite ou un appel téléphonique et qu'il a clairement identifié la personne qui se présentera au service de garde. À défaut de cet avis, aucun enfant ne pourra quitter le service de garde. Une brève description physique pourra être demandée et le CPE se réserve le droit d'exiger une preuve d'identité avec photo.

Le père ou la mère ne peut être exclus des personnes autorisées à venir reconduire ou chercher l'enfant, sauf sur avis légal de la cour.

17. Drogue et alcool

Les membres du personnel du CPE de Blainville sont dans l'obligation, par la loi, d'intervenir immédiatement et d'empêcher un enfant de quitter le service de garde avec l'adulte responsable de

celui-ci s'ils ont un doute ou une certitude que cette personne a et conduit son véhicule avec des facultés affaiblies par de l'alcool et/ou une substance illicite.

Si malencontreusement nous devons mettre en application cette procédure, un membre du personnel avisera verbalement le parent qu'il ne peut partir avec son enfant étant donné les doutes sérieux sur les facultés affaiblies de celui-ci suite à la consommation de boissons ou de substances illicites. Le parent devra, pour pouvoir quitter avec son enfant, contacter les services d'un taxi ou communiquer avec une tierce personne pour reconduire l'enfant à son domicile.

Dans le cas pour lequel le parent ou l'adulte responsable ne tiendrait pas compte de l'avis émis par un membre du personnel du CPE de Blainville, l'injurierait ou quitterait avec l'enfant, le membre du personnel du CPE de Blainville aurait le devoir au sens légal d'aviser immédiatement le service des policiers de Blainville.

18. Banque de journées remboursables

Banque de journées remboursables est inexistante pour les enfants inscrits au CPE et à la réforme des places à contribution réduite.

19. Résiliation de l'entente par le Parent

Tel que le stipule la loi de la protection du consommateur : « Le consommateur peut résilier le présent contrat à tout moment en envoyant la formule de résiliation annexée à l'entente de service 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 (la date d'envoi fait foi de la date de résiliation). Toutefois, pour des raisons de logistique, nous demandons la collaboration des parents afin de prévenir le service de garde au moins deux semaines à l'avance, de la date de cessation de service.

Si le consommateur résilie le présent contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a aucun 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 :

le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat; et

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. (art.190 à 196 Loi sur la protection du consommateur / art.10, Entente de services de garde à contribution réduite)

20. Résiliation de l'entente par le prestataire

Le Prestataire peut mettre fin à l'entente dans les cas suivants :

Lorsque le parent, malgré qu'il en ait été avisé par écrit par le prestataire, refuse ou néglige de payer la contribution que le prestataire est en droit d'exiger;

Lorsque le parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde prévues au Règlement de la Régie Interne du CPE de Blainville;

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.

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 ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacée (art. 9, Entente de services de garde à contribution réduite).

21. Fermeture temporaire

Si pour des raisons indépendantes de sa volonté (ex : feu, bris de chauffage, etc.) le CPE doit fermer le service de garde, le parent en sera avisé le plus rapidement possible. Si la fermeture se produit après que l'enfant a été confié au CPE, le parent doit venir chercher l'enfant à l'endroit désigné par le CPE (art. 6.1 Entente de services de garde à contribution réduite).

Le parent doit alors déboursier la contribution réduite pour le premier jour de fermeture imprévue. (art.6.2, Entente de services de garde à contribution réduite).

22. Vacances

Si le Parent entend prendre, durant la période de garde convenue, des vacances qui affecteront la fréquentation au service de garde, il doit en informer le Prestataire dès que les dates de ces vacances seront déterminées ou conformément au document décrivant l'organisation du service de garde du Prestataire. (art. 3.2, entente de services de garde à contribution réduite).

23. Déjeuner

Il est possible d'apporter un déjeuner à son enfant, s'il arrive entre 6h30 et 7h30. Des aliments sains sont recommandés et ils doivent être simples à servir (fruits préparés ex : raisins coupés, oranges pelées). Le CPE ne fournira aucun aliment ou breuvage lors du déjeuner. Compte tenu des risques élevés d'allergies, il est strictement interdit d'apporter des aliments qui pourraient contenir des noix et des arachides.

24. Repas

Pour les enfants inscrits à la pouponnière, les parents doivent apporter le lait maternisé ainsi que les purées de bébés si ceux-ci désirent offrir une autre marque que celle fournie par le CPE.

Le menu est affiché à l'entrée du CPE ainsi que sur le site internet du service de garde. Le repas et les deux collations sont inclus dans le tarif quotidien.

Un menu respectant le Guide alimentaire canadien, riche en fibres et en aliments frais et faible en sucre et en sel est servi aux enfants.

Il est défendu aux enfants d'apporter des friandises, des croustilles, du chocolat ou de la gomme à mâcher dans le CPE et ce, même lors d'événements spéciaux tels que : Pâques, St-Valentin, Halloween, etc.

25. Matériel fourni par les parents

Les articles suivants sont nécessaires au fonctionnement et au bien-être de l'enfant et doivent être apportés le jour même de la première journée de garde de l'enfant;

- Couches
- Un objet de réconfort
- Un ensemble de rechange complet
- Un couvre tout avec manches longues
- Une paire de souliers avec une semelle antidérapante et non-marquante pour l'intérieur
- Une paire de souliers pour l'extérieur
- Un sac de tissus pour ranger les chaussures et les effets personnels de l'enfant en fin de journée
- De l'acétaminophène (Tempra, Tylénol ou autre)
- Deux photos de l'enfant (imprimées ou numériques)
- Une photo de famille (facultative)

ÉTÉ:

- Un costume de bain
- Une serviette
- Un chapeau pour le soleil

- Chaussures d'eau (facultatives)

HIVER:

- Une deuxième paire de mitaines
- Une deuxième paire de bas

NOTE : Compte tenu des risques d'étouffement, les foulards sont proscrits au service de garde.

À la discrétion du parent, de la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, de la solution nasale saline, de l'insectifuge, des lingettes humides pour le changement des couches peuvent être apportés.

Bien que ces items; un drap contour et une couverture, peuvent être fournis par le service de garde, il est recommandé que ceux-ci soient apportés par les parents pour le confort de l'enfant.

Tous les vêtements et articles doivent être identifiés au nom de l'enfant. Les enfants doivent être habillés selon la température extérieure. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus.

Le service de garde peut fournir, moyennant des frais supplémentaires : une brosse à dents, un étui genre « capuchon » et de la crème solaire sans Paba. (art.10 Règlement sur la contribution réduite). À l'inscription et au renouvellement annuel de l'Entente de services, le parent recevra et pourra compléter l'Entente particulière concernant la fourniture d'articles personnels d'hygiène (Annexe B) détaillant le coût de ces items. Advenant que le parent de l'enfant ne désire profiter de ce service offert par le milieu de garde, il devra apporter ses propres effets, identifiés au nom de l'enfant.

26. Perte de jouets et matériel interdit

Il est strictement interdit d'apporter des jouets ou tout autre objet personnel de la maison à l'exception de livres ou de CD de musique. Le CPE de Blainville n'est pas responsable des bris ou pertes de jouets/matériels que les enfants apportent de la maison.

Les articles suivants sont prohibés au service de garde :

- Ibuprophène (Advil, Motrin) sans prescription médicale
- Sacs de plastique
- Foulards
- Friandises
- Bijoux (colliers, bracelets, boucles d'oreilles à anneaux et à papillons, bagues)
- Baume à lèvres (ex : Lipsil), crème hydratante et tous produits en vente libre sans prescription médicale.

Il est préférable et fortement recommandé de vêtir les enfants de façon confortable et de prendre en considération, qu'il pourrait arriver par l'entremise d'un bricolage ou d'une activité spéciale, que les vêtements de l'enfant soient légèrement endommagés (peinture, crayons, verdure, sable ou toutes autres matières). Le service de garde appliquera des mesures préventives pour éviter de tels incidents. Toutefois, le CPE de Blainville ne peut être tenu responsable des dommages causés aux effets personnels.

Le CPE de Blainville, ne tiendra responsable aucun parent des bris ou dommages faits en ses lieux par les enfants.

Pour des raisons de sécurité et pour respecter l'environnement, des sacs de nylon réutilisables à l'effigie du CPE de Blainville seront utilisés pour remettre les vêtements ou la literie souillés aux parents. Ces derniers sont donc tenus de les rapporter dès le lendemain matin en les déposant dans le contenant prévu à cet effet. Dans le cas échéant, où les sacs ne nous soient retournés, la somme de 5\$ sera portée au compte du dit parent pour couvrir les frais de l'acquisition de nouveaux sacs.

27. Mesures et techniques de secourisme

Tout le personnel du CPE de Blainville a reçu une formation en premiers soins et est en mesure d'appliquer les techniques de secourisme ainsi que les soins à prodiguer lors d'un incident.

28. Allergies

Face à l'ensemble et à la complexité des allergies (aux médicaments, aux produits chimiques, à l'environnement et aux allergies alimentaires), les parents doivent, lors de l'inscription ou lorsque l'allergie survient, donner toutes les informations relatives à la nature de celle-ci. Il est nécessaire que l'identification d'une allergie soit confirmée par écrit au service de garde par le médecin traitant.

Lors de la connaissance d'une allergie, les parents doivent également donner le nom des allergènes, les symptômes particuliers, les façons de prévenir l'exposition aux allergènes, les mesures à prendre en cas de réactions allergiques et le nom de tout médicament prescrit ou remis par le médecin de l'enfant.

Lorsqu'il y a confirmation d'allergie, une politique prévoit l'affichage, en certains endroits stratégiques du service de garde, du nom, de la photo des enfants et du type d'allergie dont ils sont affectés.

Plan d'intervention en cas d'allergie

Dans le cas d'une allergie connue accompagnée d'une difficulté respiratoire, pour laquelle un auto-injecteur d'épinéphrine (Épipen) est prescrit et disponible au service de garde, ce dernier sera administré dans les plus brefs délais et nous communiquerons rapidement avec les parents pour les informer et les diriger vers le milieu hospitalier. Il est à noter qu'un membre de la direction ou du personnel accompagnera l'enfant jusqu'à l'arrivée des parents.

Dans le cas d'une réaction allergique sérieuse non connue, le service de garde a en sa possession un auto-injecteur d'épinéphrine junior dont plusieurs membres du personnel des trois installations ont reçu la formation permettant d'intervenir rapidement et efficacement auprès des personnes victimes de réaction allergique sévère de type anaphylactique.

Un rapport détaillé de l'incident sera rédigé et remis aux parents de l'enfant concerné.

29. Maladie

Un enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants (température, diarrhée, vomissement), ne pourra être admis au CPE.

Si l'enfant présente un ou plusieurs symptômes de maladie au CPE qui démontrent que l'enfant peut être ou est contagieux au cours de la journée, la direction du CPE contactera les parents pour leur demander de venir le chercher dans les plus brefs délais.

30. Incident (urgence médicale)

Plan d'intervention lors d'une urgence médicale

Informé des parents dans les plus brefs délais et selon la gravité de la blessure, les parents sont tenus de venir chercher l'enfant afin de consulter un médecin.

Si la blessure nécessite des soins médicaux de toute urgence, le CPE de Blainville contactera les services ambulanciers ou hospitaliers sans attendre. Par la suite, il communiquera rapidement avec les parents pour les informer et les diriger vers le milieu hospitalier. Il est à noter qu'un membre de la direction ou du personnel accompagnera l'enfant jusqu'à l'arrivée des parents.

Un rapport détaillé de l'incident sera rédigé et remis aux parents de l'enfant concerné.

31. Sorties

Pour chacune des sorties, les parents seront invités en un premier temps à consulter sur Internet le calendrier au Portail du CPE de Blainville afin de prendre connaissance de toutes les informations pertinentes et des coûts associés à cette sortie. Ils devront ensuite compléter le coupon-réponse confirmant leur choix et ce, toujours via le Portail du CPE de Blainville. Par la suite, si le parent accepte la participation de son enfant à la sortie, il devra compléter, signer et retourner à la direction dans les délais prévus à cette fin, l'entente particulière concernant les sorties organisées dans le cadre des activités

éducatives (cette entente se nomme « l'Annexe A » et cette dernière sera disposée au casier de l'enfant) (art. 10, Règlements sur la contribution réduite).

Le parent peut, à n'importe quel moment avant la sortie, mettre fin à la présente entente en complétant la résiliation de contrat (annexée au document) afin qu'aucun frais ne soit porté à son compte advenant l'absence de son enfant lors de cette sortie, pour des raisons de maladie ou autres. Il est à noter que les sorties sont toujours à la discrétion du parent au niveau de l'acceptation de la participation de son enfant à cette dernière. En effet, les parents peuvent garder leur enfant à la maison ou utiliser le service de garde comme à tous les jours puisqu'il y a, sans aucun problème, la possibilité de garder un membre qualifié du personnel à l'installation pour offrir le service de garde.

La supervision lors d'une sortie est de toute importance et c'est pour cette raison que nous sollicitons la collaboration des parents. Advenant qu'il n'y ait pas assez de parents accompagnateurs pour maintenir la sécurité des enfants en tout temps, le CPE peut annuler la sortie pour certains groupes ou pour tous le cas échéant. Lors d'une sortie, il est possible si le retour est prévu après le dîner, que les enfants passent l'heure du dîner sur le site. Le repas sera comme à l'habitude offert par le CPE de Blainville et s'assure d'une saine logistique pour le service du repas. Un petit pain au jambon, pizza froide, crudités, fromage, jus de fruits et muffin santé est un des exemples de repas équilibré servi aux enfants lors d'une sortie.

Seulement les enfants inscrits au service de garde peuvent participer aux sorties. Le CPE est tenu de respecter les ratios éducateur/enfants en tout temps et a une responsabilité civile versus ses assurances concernant les enfants inscrits au service de garde seulement.

Un enfant fréquentant le service de garde à temps partiel et n'étant pas inscrit au service de garde lors d'une sortie peut participer à la sortie seulement si dans son groupe un enfant est absent. À ce moment, il peut remplacer l'enfant absent et doit payer les frais de garde pour la journée ainsi que les frais de la sortie. Cette procédure s'applique également lorsque l'activité a lieu au service de garde comme la fête de Noël par exemple.

32. Participation des parents

Le CPE est accessible en tout temps aux parents. Par contre, leur collaboration est requise afin d'éviter des situations dans lesquelles le groupe serait perturbé par des visites trop fréquentes. Si les parents désirent participer à un dîner ou à une ou plusieurs journées au CPE, il sera intéressant de les intégrer dans le groupe de leur enfant.

De plus, différents mécanismes seront mis sur pied afin de favoriser la participation des parents au CPE de leur enfant comme :

- Consultation au Portail
- Des rencontres parents-éducateur
- Des rapports sur le développement de l'enfant
- Des possibilités de participer à des fêtes spéciales
- Des informations appliquées sur des babillards
- Des possibilités de participer à des sorties
- Des soirées d'informations.
- Etc.

33. Participation à la formation

Afin d'améliorer la qualité du programme du CPE et d'encourager la formation et la recherche dans le domaine, nous pouvons recevoir des stagiaires et des spécialistes dans le domaine des services de garde. Ces stagiaires et spécialistes ne seront pas présents afin de réduire le ratio éducateur-enfants, mais plutôt pour enrichir le programme et assurer une relève qualifiée dans le domaine des services de garde.

34. Plaintes

Si les parents désirent mentionner des insatisfactions, clarifier des informations ou déposer une plainte, il est toujours possible de le faire en rencontrant un gestionnaire de l'installation sinon, le directeur général.

Advenant le besoin de formuler une plainte écrite, il est possible de compléter le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte accessible en annexe ou via le Portail du CPE de Blainville.

35. Informations

Les parents utilisateurs du service de garde doivent s'enregistrer au Portail du CPE de Blainville afin d'accéder à toutes les communications transmises et nécessaires au bon déroulement du quotidien des enfants (documentation, protocoles, courriels, rappels et autres). De plus, des babillards d'informations se retrouvent à l'entrée du CPE. Il est de la responsabilité du parent de prendre connaissance de toutes les informations transmises par le CPE.

36. Communications

Toutes informations, qu'elles soient de nature médicales ou concernant le départ d'un enfant plus tôt dans la journée ou avec une tierce personne, l'administration d'un médicament, ou toutes autres particularités doivent être signalées à la direction le matin ou le soir par transmission écrite ou verbale. La direction se chargera par la suite de transmettre les informations aux personnes concernées. Cette procédure permet une meilleure communication et limite les malentendus ou les erreurs possibles.

37. Stationnement

Tous les parents ou tuteurs véhiculant leur enfant au CPE en voiture doivent respecter les zones de stationnement et les règles de civismes exigés. Prière de respecter l'aire de stationnement réservée aux personnes handicapées.

Le stationnement du Centre de la Petite Enfance faisant partie intégrante du service de garde, il est essentiel d'y faire également respecter les lois. Ainsi, tel que le dicte la loi et le Code de la Sécurité Routière, votre enfant doit être attaché dans son siège d'auto à l'arrivée et au départ du service de garde et aucun enfant ne doit être laissé sans surveillance à l'intérieur ou à l'extérieur du CPE.

De plus, pour des raisons environnementales, pour des raisons de sécurité ainsi que pour la santé des enfants et des adultes qui œuvrent au service de garde il est interdit de laisser fonctionner vos voitures et ce, même durant les périodes de grands froids.

38. Anniversaire

Lors de l'anniversaire de votre enfant, il est interdit d'apporter de la nourriture au CPE. Notre chef pâtissière confectionnera un délicieux dessert pour l'occasion. De cette façon, nous pourrions avoir plus facilement un contrôle sur les aliments utilisés pour la réalisation du gâteau dans le but d'assurer une plus grande surveillance au niveau des allergies. Cependant, il est possible pour les parents le désirant, d'apporter chapeaux et flûtes de fête.

Lors de l'anniversaire de l'enfant, une journée toute spéciale sera orchestrée en son honneur par son éducateur.

39. Tabac

Il est strictement interdit de fumer au CPE, de même que sur l'ensemble de son territoire à l'intérieur comme à l'extérieur (chapitre 2-2 alinéa 3, Loi sur le Tabac).

40. Administration des médicaments

Selon les règlements du Ministère de la Famille et des Aînés, tous les médicaments doivent être administrés seulement s'ils sont accompagnés d'une ordonnance d'un membre du Collège des médecins du Québec (les prescriptions de pharmaciens ne sont pas considérées valides) et avec le consentement parental. Toutefois, la crème solaire sans paba, la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, la solution orale d'hydratation les gouttes nasales salines, l'insectifuge, la calamine et l'acétaminophène ne nécessitent aucune prescription médicale. Toutefois, pour autoriser ces produits, les parents devront compléter les protocoles nécessaires. De plus, tous les produits fournis par les parents doivent être remis au service de garde dans leurs contenants originaux.

Dans le cas d'un médicament prescrit, le médicament doit également être remis dans son contenant d'origine et doit indiquer le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement. Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette font foi d'une autorisation médicale.

EN AUCUN CAS, les médicaments doivent demeurer dans le sac ou le casier de l'enfant, ils doivent être remis à la personne responsable de l'accueil qui se chargera de les consigner dans les armoires barrées prévues à cet effet.

41. Photographie et utilisation de la caméra

La photographie des enfants, prise à l'occasion de festivités ou d'activités spéciales et affichée dans les locaux du service de garde ainsi que sur le Portail du CPE constitue la forme la plus répandue de reproduction de l'image de quelqu'un en service de garde. Il s'agit d'une activité légitime qui comporte toutefois certaines exigences. Entre autre, le service de garde agit avec l'accord des parents (formulaire d'autorisation à compléter lors de l'inscription). Pour les photos imprimées, le service de garde est en droit de conserver de telles photos dans ses archives et elles seront utilisées seulement dans le cadre d'activités éducatives spécifiques ou pour affichage à l'interne seulement. Le parent qui accepte l'affichage de photo de son enfant sur le Portail du CPE de Blainville dans la section public ou privée accepte et comprend que ces photos peuvent être accessibles à tous.

Par conséquent, aucune photo d'enfants ou d'adultes ne pourra être prise par quiconque autre que les membres du personnel à l'intérieur des installations du CPE de Blainville. Il en est de même pour les activités qui pourront se dérouler à l'extérieur des installations et ce, dans le cadre d'une activité organisée par le CPE de Blainville sauf sur avis contraire du parent.

Les mêmes règles s'appliquent à l'utilisation de caméra vidéo.

42. Publicité

Toute distribution de publicité ou d'informations de quelque nature que soit est interdite sans autorisation de la direction. Une demande d'affichage de publicité peut être faite au directeur général ou, en son absence, à la directrice adjointe. Cette publicité pourra, le cas échéant, être affichée au babillard du CPE et/ou dans la section « Babillard » du site internet du CPE de Blainville à la condition que cette publicité ou annonce ait un lien direct avec la petite enfance. La direction se réserve le droit de refuser toute publicité ou annonce ne respectant pas les critères ci-haut.

43. Horaire Type d'une journée au CPE de Blainville

6h30 à 8h30 Accueil graduel des enfants et déjeuner Jeux semi dirigés	12h00 Changement de couches et hygiène des enfants Brossage de dents Chansons et histoire
8h30 à 9h00 Période de transition (retour en groupe d'appartenance, changement de couches et hygiène des enfants)	13h00 Sieste entre 13h00 et 15h00 (selon les besoins)
9h00 à 9h15 Collation	13h00 à 14h30 Feuilles de route des enfants (éducateurs) Ajustements sur la planification des activités de la journée ou à venir et préparation ou réalisation du matériel
9h15 à 11h00	14h30

Période d'ateliers Activités extérieures¹ Activités collectives	Réveil progressif et activité calme au choix de l'enfant (changement de couches et hygiène des enfants)
11h00 Période de transition (hygiène des enfants)	15h00 à 15h15 Collation et hygiène des enfants
11h15 Dîner	15h15 à 18h00 Activités éducatives en petit groupe Jeux semi dirigés (intérieur et/ou extérieur)

Fonctionnement pour la sieste:

Chaque enfant fait la sieste sur un petit matelas.

Le besoin de sommeil est respecté pour chaque enfant tout en respectant le désir des parents quant à la durée de la période de repos.

Généralement, la sieste de l'après-midi se termine à 15h00.

44. Conseil d'administration

Les membres

Catégories

La corporation peut comprendre deux catégories de membres, à savoir: les membres parents et les membres représentants le milieu des affaires, institutionnel, social, éducatif, communautaire. Il est à noter que le conseil d'administration est composé de façon à ce qu'aucun membre ne soit lié à un autre membre. De plus, les membres parents et le membre du milieu ne peuvent être un membre du personnel du CPE.

Membres parents

Est membre régulier de la corporation un parent usagé de la corporation qui utilise ses services en installation dûment fournis en sa qualité de Centre de la petite enfance. Ce membre est dispensé de présenter une demande, son statut de parent usagé le qualifie comme membre conformément à la loi. Ce dernier perd également derechef son statut de membre par le fait de ne plus être un parent usagé au sens de la loi.

Membre issu du milieu des affaires, institutionnel, social, éducatif, communautaire

Au moins un (1) membre de cette catégorie doit faire partie de la composition du conseil d'administration du Centre de la Petite Enfance de Blainville.

Nombre d'administrateurs

Le conseil d'administration de la corporation est composé d'au moins sept (7) administrateurs. Ce nombre peut être modifié conformément aux dispositions de l'article 87 de la Loi sur les compagnies, mais s'il est haussé, il ne devra jamais être un multiple de deux (2).

Durée des fonctions

La durée des fonctions de chaque administrateur est de deux (2) ans à compter de la date de son élection. Un administrateur demeure en fonction jusqu'à l'expiration de son mandat ou jusqu'à ce que son successeur ait été nommé ou élu.

Éligibilité

Toutes les catégories de membre en règle sont éligibles comme administrateurs. Les administrateurs sortant de charge sont rééligibles.

¹ * Tous les groupes sortent deux fois par jour lorsque la température le permet à l'exception des poupons qui sortent 1 seule fois par jour en période hivernale.

Élection

Les administrateurs du conseil d'administration sont élus à tous les deux ans par les membres réguliers au cours d'une assemblée annuelle. Dans le cas où il n'y a pas plus de candidats que le nombre d'administrateurs à élire, l'élection aura lieu par acclamation; dans le cas où il y a plus de candidats que d'administrateurs à élire, l'élection sera faite à la majorité simple et par une majorité de parents utilisateurs.

Retrait d'un administrateur

Cesse de faire partie du conseil d'administration et d'occuper sa fonction, tout administrateur qui:

- Présente par écrit sa démission au conseil d'administration, soit au président ou au secrétaire de la corporation, soit lors d'une assemblée du conseil d'administration;
- Décède, ou fait l'objet d'une des mesures de protection prévues au Code civil du Québec;
- Cesse de posséder les qualifications requises;
- Est destitué tel que prévu à l'article 8 du présent règlement.

Vacances

Tout administrateur dont la charge a été déclarée vacante peut être remplacé par résolution du conseil d'administration, mais le remplaçant ne demeure en fonction que pour le reste du terme non expiré de son prédécesseur. Lorsque des vacances surviennent dans le conseil d'administration, il est de la discrétion des administrateurs demeurant en fonction de les remplir en nommant au poste vacant une personne possédant les mêmes qualités que celles requises de son prédécesseur et, dans l'intervalle, ils peuvent valablement continuer à exercer leurs fonctions, du moment qu'un quorum subsiste.

Destitution

Tout administrateur peut être démis de ses fonctions pour cause avant l'expiration de son mandat à une assemblée des membres convoquée à cette fin par un vote de la majorité absolue des membres réguliers présent (les 2/3 des membres). A cette même assemblée une personne dûment qualifiée peut être élue aux lieux et place de l'administrateur démis. La personne ainsi élue ne reste en fonction que pour la durée non expirée du mandat de l'administrateur destitué qu'elle remplace.

Rémunération

Les administrateurs ne recevront aucune rémunération pour leurs services.

Indemnisation

Tout administrateur ou ses héritiers ou ayants droit sera tenu, au besoin et à toute époque, à même les fonds de la corporation, indemne et à couvert:

De tous frais, charges et dépenses quelconques que cet administrateur supporte ou subit au cours ou à l'occasion d'une action, poursuite ou procédure intentée contre lui, à l'égard ou en raison d'actes faits ou choses accomplies ou permises par lui dans l'exercice ou pour l'exécution de ses fonctions; et de tous autres frais, charges et dépenses qu'il supporte ou subit au cours ou à l'occasion des affaires de la corporation ou relativement à ces affaires, excepté ceux qui résultent de sa propre négligence ou de son omission volontaire.

Aucun administrateur ou officier de la corporation n'est responsable des actes, encaissements, négligences ou défauts d'un autre administrateur, officier, fonctionnaire ou employé, ni d'aucune perte, dommage ou dépense occasionné à la corporation par l'insuffisance ou un défaut du titre à tout bien acquis par la corporation par ordre des administrateurs ou de l'insuffisance ou de la faiblesse de toute garantie sur laquelle la corporation s'est dessaisie d'argent ou d'autres biens ou les a investis ou de toute perte ou dommage résultant de la faillite, de l'insolvabilité ou des actes délictueux de toute personne, firme ou corporation avec laquelle de l'argent, des valeurs mobilières ou des effets ont été logés ou déposés, ou de toute autre perte, dommage ou infortune de quelque nature qui peut arriver dans l'exécution de ses fonctions ou en relation avec celles-ci, à moins qu'elles ne soient survenues par son fait ou son défaut volontaire.

Les administrateurs de la corporation sont par les présentes autorisés à indemniser de temps à autre tout administrateur ou autre personne qui a assumé ou est sur le point d'assumer dans le cours ordinaire des affaires quelque responsabilité pour la corporation ou pour toute compagnie contrôlée par cette dernière et de garantir tel administrateur ou autre personne contre une perte par la mise en gage de tout ou partie des biens meubles ou immeubles de la corporation, par la création d'une hypothèque ou de tout autre droit réel sur le tout ou partie de ceux-ci ou de toute autre manière.

Contrat avec un administrateur

Aucun administrateur intéressé, soit personnellement, soit comme membre d'une société ou corporation, dans un contrat avec la corporation, n'est tenu de démissionner. Il doit cependant divulguer son intérêt au conseil d'administration au moment où celui-ci prend une décision sur ce contrat et s'abstenir de voter sur toute résolution portant sur ce contrat.

Pouvoirs généraux

Les administrateurs de la corporation administrent les affaires de la corporation et passent, en son nom, tous les contrats que la corporation peut valablement passer; d'une façon générale, ils exercent tous les autres pouvoirs et posent tous les autres actes que la corporation est autorisée à exercer et à poser en vertu de sa charte ou à quelque autre titre que ce soit.

Sans déroger en aucune façon à ce qui précède, les administrateurs sont expressément autorisés en tout temps à acheter, louer ou acquérir à quelque titre que ce soit, vendre, échanger ou aliéner à quelque titre que ce soit, les biens mobiliers et immobiliers, réels, personnels ou mixtes, de même que tout droit ou intérêt s'y rapportant, pour le prix et suivant les termes et conditions qu'ils estiment justes. De même, la corporation peut, par simple résolution de son conseil d'administration, acquérir et détenir des actions, obligations ou autres valeurs de compagnies, les vendre ou autrement en disposer.

L'acte posé par une ou plusieurs personnes agissant comme administrateurs ou par le conseil d'administration n'est pas invalide par le seul fait qu'on découvre par la suite un vice dans l'élection de ces personnes ou du conseil entier ou d'un ou plusieurs de ses membres ou que ces personnes ou l'un ou plusieurs ou la totalité des membres du conseil n'étaient pas habiles à être administrateurs; cette clause ne s'applique cependant qu'aux actes posés comme susdit avant l'élection ou la nomination du ou des successeurs respectifs des personnes concernées.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES AU CPE DE BLAINVILLE



**Centre de la Petite Enfance
de Blainville**

Adopté en Assemblée Générale
le 27 juin 2006

1. POLITIQUE

1.1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse aux installations du Centre de la Petite Enfance (CPE) de Blainville.

Le CPE de Blainville a pour mission de valoriser la famille et l'enfance et de favoriser leur plein épanouissement. Le CPE soutient les familles et les enfants et joue un rôle prépondérant dans la mise en œuvre de la politique familiale.

Il assume aussi la responsabilité de développer et de mettre en œuvre la Politique familiale québécoise, en concertation avec les acteurs concernés. Le CPE favorise, par son rôle de coordination, la cohérence et la complémentarité des actions.

1.2. But de la politique

La politique établit les principes directeurs du traitement des plaintes au CPE de Blainville. Elle définit la notion de plainte afin qu'elle soit traitée de façon uniforme par les différentes unités administratives.

Elle vise à améliorer l'efficacité de l'organisation et à accroître le degré de satisfaction des clients quant à la qualité des services.

1.3. Fondements

Le CPE privilégie des actions qui placent l'amélioration continue de la qualité de ses services et la satisfaction de la clientèle au centre de ses préoccupations. On songe, entre autres, à l'établissement d'un mécanisme approprié de gestion des plaintes : traiter les plaintes avec célérité et réviser, au besoin, les politiques, directives, pratiques ou procédures administratives en vigueur.

Le CPE de Blainville s'engage à servir sa clientèle de façon responsable, à remettre en question la pertinence de ses pratiques et à régler les problèmes à la source. En se donnant les moyens de connaître les insatisfactions de sa clientèle et de déterminer la nature des plaintes à son endroit, le CPE de Blainville sera mieux informé de ses propres manquements et il pourra trouver des solutions durables pour y remédier.

1.4. Clientèle admissible

Toute personne physique ou morale qui a été en relation avec le CPE de Blainville dans le cadre de l'offre de services de celui-ci.

1.5. Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction adressée au CPE de Blainville par une personne ou son représentant à l'égard d'une conduite ou d'une décision du CPE, dans le cadre de ses activités et de ses services.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants : l'accessibilité, les délais de traitement, les erreurs administratives, les membres du personnel, la qualité des communications, les orientations, les normes et les directives administratives.

1.6. Valeurs

Les valeurs qui guident le CPE de Blainville dans ses relations avec sa clientèle sont les suivantes :

- Collaboration (souplesse, partage, respect);

- Solidarité (transparence, loyauté, confidentialité);
- Serviabilité (célérité, écoute, respect);
- Responsabilisation;
- Conciliation;

1.7. Principes directeurs

Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs qui guident les interventions du CPE de Blainville ainsi que des droits du plaignant, et du membre du personnel concerné;

Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer les politiques, les programmes et les services offerts par le CPE;

Tout membre du CPE est tenu de prêter assistance à la personne qui veut formuler ou déposer une plainte;

Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens qui seront pris pour traiter celle-ci ainsi que du rôle du responsable de son examen au CPE;

Toute plainte est traitée avec célérité;

La personne qui porte plainte est informée, de façon régulière et continue, de l'évolution de son dossier et elle est informée des conclusions de l'examen de la plainte.

1.8. Rôles et responsabilités

Coordonnateur

Prête assistance à toute personne qui veut formuler une plainte, en l'aidant à exposer clairement les motifs de ses plaintes;

Informe toute personne qui désire porter plainte du contenu de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;

Traite une plainte à la demande de son supérieur;

Transmet les renseignements relatifs à une plainte au gestionnaire.

Gestionnaire

S'assurent que les membres du personnel sous sa responsabilité donnent leur assistance à toute personne qui désire formuler une plainte;

- Sont responsables de traiter ou de faire traiter les plaintes qui leur sont transmises;
- Fournit aux coordonnateurs l'information de gestion sur les plaintes qui ont été traitées par leur unité administrative;
- Collabore avec les coordonnateurs pour faire corriger les lacunes et les erreurs révélées dans le traitement des plaintes, pour éviter que des situations similaires se reproduisent.

2. PROCÉDURE ADMINISTRATIVE

2.1. Dispositions générales

2.1.1. Objectifs

La présente procédure a pour objectif de préciser les paramètres et les étapes à suivre dans la mise en application de la politique de traitement des plaintes relatives à la qualité des services offerts par le CPE de Blainville, politique dont le but premier est d'améliorer l'efficacité de l'organisation et d'accroître le degré de satisfaction des clients, quant à la qualité des services offerts.

Elle s'inscrit à l'intérieur d'une approche qui privilégie la recherche d'un règlement conciliée entre les parties. Elle vise donc, dans la mesure du possible, à favoriser l'entente entre le plaignant et le CPE et ce, afin de mieux répondre aux besoins des enfants et d'augmenter la satisfaction des familles à l'égard de la qualité des services.

2.1.2. Champ d'application

Cette procédure s'adresse à l'ensemble du personnel. Elle découle de la politique de traitement des plaintes relatives à la qualité des services offerts par le CPE et elle est directement liée à la mission de celui-ci, qui est de valoriser la famille, l'enfance et de favoriser leur plein épanouissement.

Cela implique que tous les membres du personnel ont, dans le cadre de leurs attributions, la responsabilité primordiale de répondre aux besoins de la clientèle et de faire disparaître les motifs d'insatisfaction, dans la mesure du possible, dès qu'ils sont portés à leur attention.

Le mandat du CPE est de recevoir les plaintes et d'en coordonner le traitement jusqu'à la fermeture du dossier, ce qui l'engage du reste à procurer le soutien nécessaire aux diverses unités qui ont un rôle à jouer dans l'examen et le règlement des plaintes.

2.1.3. Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression verbale ou écrite, d'une insatisfaction adressée au CPE de Blainville par une personne ou son représentant à l'égard d'une conduite ou d'une décision du CPE, dans le cadre de ses activités et de ses services.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants : l'accessibilité, les délais du traitement, les erreurs administratives, la qualité des communications, les orientations, les normes et les directives administratives, les politiques et les programmes, ainsi que les dispositions d'une loi ou d'un règlement.

2.1.4. Réception et examen d'une plainte

Pour être traitée comme une plainte, une insatisfaction doit être communiquée au CPE de Blainville. Toute plainte doit être traitée conformément aux principes et aux responsabilités énoncées dans la politique de traitement des plaintes relatives à la qualité des services offerts par le CPE.

2.2. Dispositions particulières

2.2.1. Plaintes visant le personnel

Une plainte visant un membre du personnel ou un gestionnaire de l'organisation doit être examinée par son supérieur immédiat.

2.2.2. Plaintes adressées à d'autres instances

Si une personne veut déposer une plainte qui ne relève pas du champ d'application de la présente procédure, il faut enregistrer la plainte et diriger le plaignant vers le ministère ou l'organisme en mesure de la traiter.

2.2.3. Divulcation de l'identité du plaignant

S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité du plaignant au cours de la procédure d'examen de la plainte, il faut en informer le plaignant le plus tôt possible et lui faire signer le formulaire de consentement prévu à cette fin. Dans certains cas, un refus de sa part peut rendre impossible l'examen de la plainte ou la poursuite de cet examen.

2.2.4. Plaintes faisant l'objet d'un recours devant les tribunaux

Une plainte qui fait l'objet d'un recours devant les tribunaux doit être enregistrée et transmise immédiatement au gestionnaire du CPE afin qu'il détermine le traitement approprié.

2.2.5. Abandon d'une plainte

Si une plainte est abandonnée en cours de traitement, l'unité responsable de son examen transmettra les renseignements obtenus au gestionnaire pour que celui-ci les enregistre à des fins de statistiques et d'analyse. Le dossier de plainte est alors fermé.

2.3. Procédures de traitement d'une plainte

2.3.1. Formulation de la plainte

Tout membre du personnel (coordonnateur ou gestionnaire) informé qu'une personne demeure insatisfaite des services reçus doit :

S'assurer que le plaignant s'est déjà adressé au représentant de l'unité administrative concernée pour régler la situation, s'il y a lieu;

Si malgré ses démarches personnelles, le plaignant demeure insatisfait, l'informer de son droit de porter plainte et lui indiquer la marche à suivre;

2.3.2. Réception de la plainte

2.3.2.1. Écoute de la personne qui porte plainte

- Écoute et note tous les renseignements transmis par le plaignant;
- Enregistre la plainte si tel est le choix du plaignant;
- Transmet l'information concernant la confidentialité et le formulaire de consentement;
- Détermine si la plainte relève de la compétence du CPE de Blainville ou du MFACF ou d'une autre unité administrative.

Le responsable de la réception de la plainte doit aider le plaignant à décrire sa plainte, c'est à dire à formuler clairement ses insatisfactions ainsi que ses attentes. À la réception de la plainte, il est nécessaire d'en préciser le ou les objets et de déterminer s'il s'agit d'une plainte urgente toute situation concernant la qualité des services offerts par le milieu de garde qui peut compromettre la santé, la sécurité ou le développement des enfants.

Il est important de préciser à la personne qui porte plainte que toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle afin qu'elle n'ait aucune hésitation à donner ses coordonnées. Si malgré cette précision, elle préfère conserver l'anonymat, il faut l'informer que la qualité de l'examen de sa plainte peut être compromise puisqu'il sera impossible de la joindre pour obtenir des renseignements supplémentaires et pour faire le suivi de sa plainte. Si la personne consent à ce que son identité soit divulguée, un formulaire de consentement lui est transmis et elle le retourne dûment rempli et signé au CPE.

2.3.2.2. Enregistrement de la plainte

À l'étape de la réception, on doit consigner les renseignements suivants :

- Les coordonnées du plaignant et /ou de son représentant;
- Le nom de la personne ou de l'unité visée par la plainte;
- La date et l'heure de réception de la plainte;
- Le ou les objets de la plainte;
- Le degré d'urgence de la plainte;
- La description des faits;
- Les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte.

2.3.2.3. Analyse préliminaire de la plainte

L'analyse préliminaire consiste à s'assurer que la plainte peut être retenue pour examen. Une plainte n'est pas retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- Le plaignant est dirigé vers une autre instance compétente

- La plainte est refusée ou son examen est interrompu, considérant que :
- Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long;
- La plainte est farfelue ou de mauvaise foi;
- La personne abandonne sa plainte;
- La personne refuse de collaborer pleinement;
- La personne refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen.

2.3.2.4. Détermination de l'unité administrative responsable de l'examen

Lorsque l'analyse préliminaire est terminée et que la plainte est effectivement retenue pour examen, le gestionnaire déterminera l'unité administrative responsable de son examen en fonction de l'objet de la plainte.

2.3.3. Examen de la plainte

2.3.3.1. L'examen

L'examen implique la mise à jour de l'information et le choix des mesures à prendre pour assurer un règlement efficient de la plainte. À cette fin, la personne responsable de l'examen détermine le mode de traitement à suivre dans le respect de l'esprit de la procédure (gérer l'insatisfaction, informer et soutenir, favoriser la conciliation). De façon générale, il est recommandé de procéder de la façon suivante :

- Consulter l'historique des plaintes portant sur le même sujet;
- Élaborer une stratégie d'examen de la plainte;
- Établir une alliance de travail avec le plaignant et l'informer des démarches qui seront entreprises pour le règlement de sa plainte;
- S'assurer de recueillir les versions de l'ensemble des parties impliquées dans le litige en question, avant de produire le résultat de l'examen de la plainte.

2.3.3.2. Rapport de l'examen

Au terme de l'examen, deux résultats sont possibles :

- 1) Un règlement sans mesure corrective
- 2) Un règlement avec mesure (s) corrective (s)

Si aucune mesure corrective n'est nécessaire, le rapport d'examen en fait état et la plainte est considérée comme réglée.

Si des mesures correctives sont nécessaires afin d'améliorer la qualité des services, la personne responsable de l'examen de la plainte élabore un plan de régularisation qui détermine :

- Les mesures à prendre;
- Les responsables de leur application;
- Les délais à respecter pour régulariser la situation.

Lorsque le résultat de l'examen est connu, le responsable, après avoir élaboré un plan de régularisation (s'il y a lieu), doit, dans les cas complexes :

- Déposer son rapport d'examen de la plainte;
- Faire approuver et signer son rapport d'examen par le gestionnaire.

2.3.4. Communication du résultat de l'examen de la plainte

C'est l'unité administrative responsable de l'examen de la plainte qui, après la rédaction du rapport, communique le résultat de l'examen, au plus tard 45 jours ouvrables après la réception de la plainte au CPE.

La personne qui a fait l'examen de la plainte doit d'abord communiquer le résultat de son examen verbalement au plaignant par téléphone ou lors d'une rencontre. Elle doit l'informer de la façon avec laquelle sa plainte a été traitée et des raisons qui justifient le résultat de l'examen.

Une communication écrite est envoyée au plaignant qui en fait la demande, s'il est impossible de le joindre par téléphone, ou si le responsable le juge nécessaire. Cette communication doit faire état :

- Du résultat de l'examen et, s'il y a lieu, des correctifs à apporter;
- Du droit, pour le plaignant qui demeure insatisfait du résultat, de demander une révision.

Si des mesures correctives sont nécessaires, le gestionnaire ou son représentant doit présenter les conclusions de l'examen aux membres de son personnel concerné et prendre les mesures qui s'imposent dans une perspective d'amélioration des services à la clientèle.

2.3.5. Demande de révision

Le plaignant insatisfait du résultat de l'examen d'une plainte peut en demander une révision au CPE.

Une demande de révision doit se faire par écrit dans un délai de 30 jours ouvrables après la communication du résultat de l'examen de la plainte et doit exposer les motifs qui justifient une telle demande.

Une fois reçue la demande de révision, le CPE évalue le bien-fondé de la demande. S'il y a lieu de faire un nouvel examen. La décision finale doit être communiquée au plaignant par le CPE dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la demande. De plus, la décision finale doit indiquer au plaignant qui demeure insatisfait qu'il peut s'adresser au protecteur du citoyen.

2.3.6. Suivi et règlement de la plainte

Le suivi des mesures de régularisation est assuré par la personne responsable de l'examen de la plainte.

Le dossier demeure actif jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'au moment où le plan de régularisation proposé a effectivement été réalisé. Lorsqu'on ferme le dossier, un rapport d'examen doit être produit et signé par le gestionnaire.

2.3.7. Tenue du dossier « plainte »

Un dossier « plainte » doit être ouvert, au terme de l'examen, le dossier complet de la plainte avec tous les documents pertinents.

2.3.7.1. Contenu

Tous les documents relatifs à l'examen et au règlement d'une plainte doivent être versés au dossier « plainte ». Le contenu de ce dossier doit refléter le plus fidèlement possible le processus de traitement de la plainte. On peut notamment y trouver :

- Les données d'enregistrement de la plainte;
- Les documents remis par le plaignant concernant sa plainte;
- L'accusé de réception;
- La correspondance entre le plaignant ou toute autre personne ayant participé au traitement de la plainte (originaux des lettres reçues et copies des lettres transmises par le CPE);
- Les dépositions ou les comptes rendus de rencontres avec des personnes ayant participé à l'examen de la plainte;
- Le rapport d'examen de la plainte comprenant :
 - La stratégie d'examen de la plainte
 - La transcription des échanges verbaux entre toutes les personnes ayant participé à l'examen ou au règlement de la plainte (chronologie des événements, historique etc.)
 - Les résultats de l'examen

- La transmission écrite du résultat de l'examen (réponse au plaignant);
- Tout autre document portant sur les démarches auxquelles le dossier a donné lieu.

2.3.8. Confidentialité

Le dossier « plainte » d'une personne est confidentiel. Il porte un numéro séquentiel attribué par le CPE, en vue de protéger l'identité de cette personne. Seul un membre du personnel du CPE autorisé à cette fin peut avoir accès aux renseignements que contient ce dossier, lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

2.3.9. Conservation

La conservation de tous les dossiers « plainte » est centralisée au CPE de Blainville qui est aussi responsable de la gestion des prêts de ces dossiers.

3. CATÉGORIES D'OBJETS DE PLAINTES

La présente liste énumère les différentes catégories d'objets sous lesquels doivent être enregistrées et codifiées les plaintes reçues au CPE :

3.1. Accessibilité des services du CPE

- Accessibilité à un soutien technique ou professionnel
- Accessibilité à un service de renseignements
- Accessibilité à un service de traitement des plaintes

3.2. Délais de traitement

- Services administratifs
- Traitement des plaintes

3.3. Erreur administrative

- Services administratifs

3.4. Membre du personnel

- Communication avec la clientèle
- Confidentialité
- Fiabilité
- Loyauté
- Respect de la personne
- Responsabilisation des collaborateurs
- Compétences

3.5. Qualité des communications

- Qualité de la correspondance
- Qualité des documents de soutien fournis à la clientèle
- Qualité des séances d'information
- Qualité des communications électroniques

3.6. Dispositions d'une loi ou d'un règlement

- Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance
- Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance
- Règlement sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance.
- Règlement sur la contribution réduite

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI D'UNE PLAINTE

COORDONNÉES DU PLAIGNANT ET/OU DE SON REPRÉSENTANT

_____	()	()
Nom et prénom	Téléphone résidentiel	Téléphone cellulaire
_____	_____	_____
Adresse	Ville	
	Code postal	

NOM DE LA PERSONNE OU DE L'UNITÉ VISÉE PAR LA PLAINTE

_____	_____
Nom et prénom	Fonction

DÉTAILS DE LA PLAINTE

_____	_____
Date et heure de l'incident	Degré d'urgence de la plainte

Objet de la plainte

Description des faits

Attentes du plaignant quant au résultat de sa plainte

Signature du plaignant

Date

DÉCISION CONCERNANT LA RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Nom et prénom de la personne traitant la
plainte

Fonction

Plainte non retenue

Raisons

Plainte retenue

Raisons

CONSTATATIONS

Description des constatations

- Plainte non fondée
- Insuffisance de preuves
- Plainte fondée

Moyens pris pour corriger la situation

Suivi effectué

Décision

FERMETURE DU DOSSIER

Date de fermeture du dossier

Signature de la personne responsable	Fonction	Date
--------------------------------------	----------	------

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

COORDONNÉES DU PLAIGNANT ET/OU DE SON REPRÉSENTANT

_____ () _____ ()
Nom et prénom Téléphone résidentiel Téléphone cellulaire

_____ Ville _____ Code postal
Adresse

NOM DE LA PERSONNE OU DE L'UNITÉ VISÉE PAR LA PLAINTÉ

_____ Fonction
Nom et prénom

OBJET DE LA PLAINTÉ ET DESCRIPTION DES FAITS

Objet de la plainte

Description des faits

Par la présente, j'accepte que mon identité soit divulguée au cours de la procédure d'examen de la plainte si cette dernière est indispensable pour permettre le suivi de la plainte.

_____ Date
Signature du plaignant

PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

