

BIENVENUE AU



CENTRE DE LA PETITE ENFANCE TANTE MICHÈLE

LE LOGO

La symbolique

Les personnages qui animent le CPE, éducateur, enfant et poupon, se situent au point de départ de l'évolution sociale des enfants, évolution qui cheminera selon les divers paliers de leur développement.

Le CPE est établi sur une base solide, celle de l'expérience, de la connaissance des enfants et du souci d'éduquer par le jeu. Sur cette base se retrouve l'inscription indiquant que le Centre de la petite enfance est placé sous l'égide de cette enseignante de Montréal-Est, **Tante Michèle**, qui est reconnue et appréciée par son milieu, pour son travail auprès des enfants de la maternelle.

Le logo a été choisi pour représenter la fraîcheur de l'enfance en éveil.



Pour aider à mieux comprendre le milieu dans lequel vit quotidiennement votre enfant, nous vous avons préparé un document. Le lire fréquemment et attentivement vous aidera à vous intégrer, à vous impliquer au niveau du CPE.

Maintenant votre enfant fréquente le Centre de la petite enfance Tante Michèle (CPE).

Le CPE détient un permis du Ministère de la Famille de quatre-vingt (80) places, soixante-six (66) enfants de 18 mois à 5 ans, quatorze (14) enfants de 3 mois à 18 mois.

Le CPE est administré par un conseil d'administration et il a retenu les services d'une directrice pour la gestion du CPE et d'une conseillère pédagogique pour le volet éducatif.

La directrice a retenu les services de personnel qualifié nommé *ÉDUCATEUR(TRICE)*.

Le ratio sera:

Groupe des poupons (3 mois à 18 mois)	3 éducateurs(trices)	14 enfants
Groupe des 18 mois	2 éducateurs(trices)	14 enfants
Groupe des 2 ans	2 éducateurs(trices)	16 enfants
Groupe des 3 ans	2 éducateurs(trices)	16 enfants
Groupe des 4 ans	2 éducateurs(trices)	20 enfants

Les documents ci-dessous mentionnés vous informent de l'organisation et des structures de votre CPE :

- 📖 Règlements de régie interne;
- 📖 Politique d'expulsion d'un enfant.
- 📖 Les objectifs d'apprentissage du programme éducatif.

Le dossier que nous avons au CPE au sujet de votre enfant comprend entre autres :

- 📖 Formulaire d'admission;
- 📖 Documents du ministère. (Entente de services de garde à contribution réduite)
(Demande d'admissibilité à la contribution réduite)
(Entente particulière concernant les sorties - annexe A)
(Autorisation parentale pour l'administration d'un médicament)

Les effets et articles suivants doivent être apportés au CPE et renouvelés au besoin :

- Un sac **identifié** au nom de votre enfant comprenant des vêtements de rechange **IDENTIFIÉS**:

Pour les pouspons

- | | |
|---------------|-------------------|
| ☺ 2 chandails | ☺ 2 camisoles |
| ☺ 2 pantalons | ☺ 2 paires de bas |

et les effets suivants:

- | | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| ☺ Doudou – toutou (sieste) | ☺ bavoirs pour les dents (si besoin) |
| ☺ suce | ☺ crème (genre Zincofax), au besoin |
| ☺ biberons | |

Pour les enfants de 18 mois à 2 ans

- | | |
|---------------|-------------------|
| ☺ 2 caleçons | ☺ 2 chandails |
| ☺ 2 pantalons | ☺ 2 paires de bas |

Pour les enfants de 3-4-5 ans

- | | |
|--------------|------------------|
| ☺ 1 caleçon | ☺ 1 chandail |
| ☺ 1 pantalon | ☺ 1 paire de bas |

et les effets suivants :

- | |
|----------------------------|
| ☺ Doudou – toutou (sieste) |
| ☺ 1 bavoir |

Tous les effets et articles mentionnés précédemment doivent être **IDENTIFIÉS AU NOM DE VOTRE ENFANT**.

Il est strictement interdit de laisser des sacs de plastique dans les vestiaires.

1.00 HEURES D'OUVERTURE ET DE FERMETURE

- 1.01 Le CPE ouvre ses portes à 6 h 50 et les ferme à 18 h 00.
- 1.02 Veuillez communiquer avec nous si votre enfant est absent pour la journée.
- 1.03 L'heure de départ est fixée au plus tard à 18 h 00. Le parent doit avoir quitté le CPE à cette heure. Veuillez nous appeler si vous pensez arriver en retard.

Pour tout départ après 18 h 00, le parent se verra charger une amende de **2,00 \$ par minutes de retard**.

À chaque retard, vous devrez signer un formulaire indiquant l'heure que vous avez quitté le CPE ainsi que le nombre de minutes qui vous sera facturé. Ce montant sera prélevé au compte au même moment que les frais de garde.

- 1.04 Le parent est tenu de conduire son enfant à l'intérieur des locaux du CPE à son arrivée et d'informer l'éducatrice des spécificités le concernant. **Aucun enfant ne peut se promener seul dans le CPE.** En fin de journée, le parent doit aller chercher son enfant à son local. **Aucun enfant ne peut sortir du local s'il n'est pas accompagné de son parent. Aucun enfant peut être seul au vestiaire.**

2.00 VÊTEMENTS

Le parent est tenu **d'identifier tous les vêtements** de son enfant. Par vêtements, nous entendons surtout les bottes, mitaines, cache-cou, manteaux, tuques, etc. Les enfants jouent dehors tous les jours quand le temps le permet. S'il vous plaît, songez à cela lorsque vous les habillez le matin. En cas de perte de vêtements, vous trouverez une boîte prévue à cet effet au CPE. Les vêtements qui ne sont pas réclamés au cours de l'année deviennent propriété du CPE. (**Le foulard est interdit.**)

- 2.01 À l'arrivée, le parent déshabille son enfant et accroche ses vêtements dans son vestiaire. Au départ, le parent habille son enfant. Veuillez ne rien laisser au sol. En fin de journée, mettre les souliers dans son cubicule et les bottes sur le banc au vestiaire, lorsqu'elles sont sèches.

3.00 MALADIE

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

Un enfant dont l'état de santé est affecté par de la fièvre à son arrivée ne pourra être admis au CPE. Le CPE ne donne aucun acétaminophène aux enfants.

L'enfant qui, au courant de la journée, fait de la fièvre verra son parent être contacté par l'éducatrice afin qu'il vienne le chercher dans les plus brefs délais.

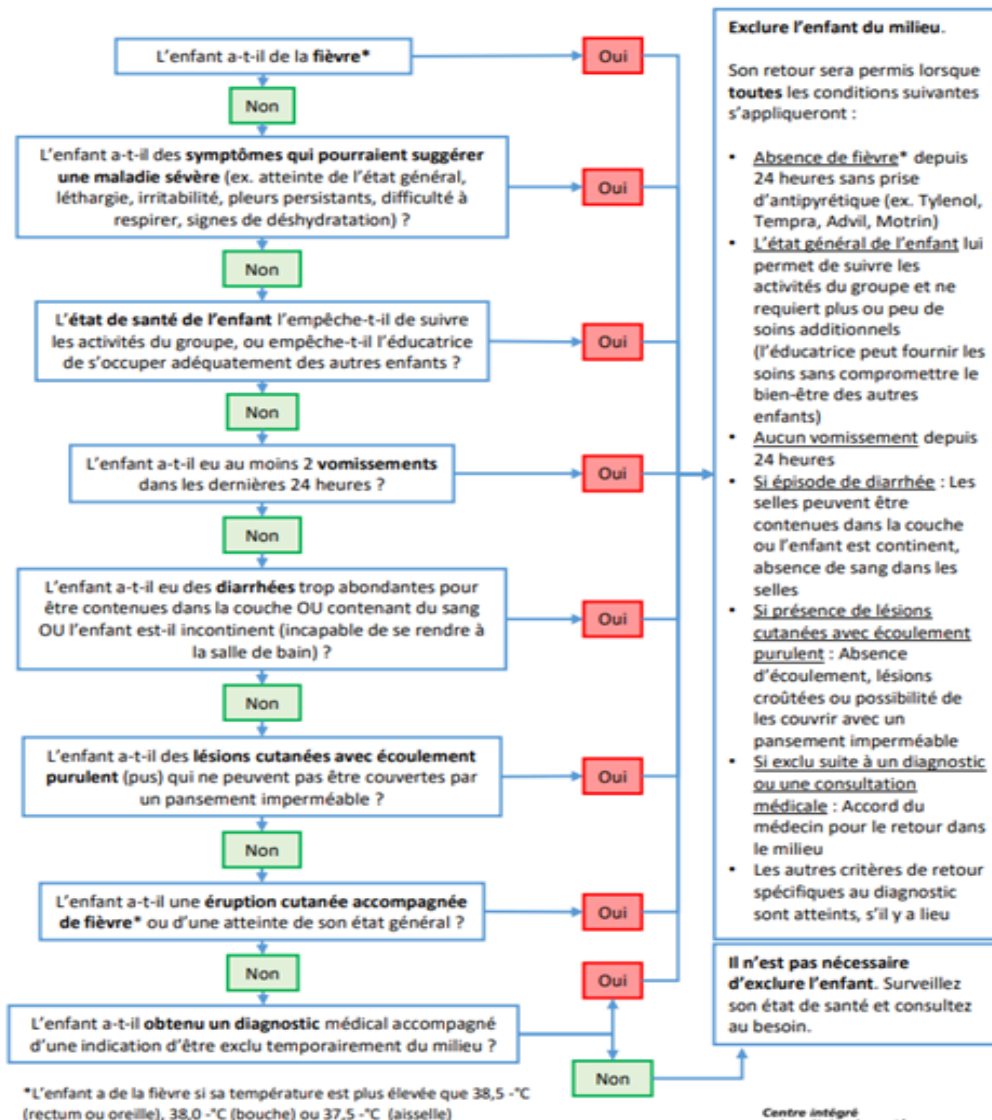
L'enfant dont la fièvre s'accompagne d'une éruption cutanée ou d'un changement de comportement significatif et tout enfant fiévreux de moins de 6 mois devrait être évalué par un médecin.

Si au cours de la journée, l'enfant présente un ou plusieurs symptômes de maladie au CPE et que l'éducateur(trice) juge qu'il est incapable de participer normalement aux activités de la journée, un membre du personnel contactera le parent pour lui demander de venir le chercher.

En cas d'extrême d'urgence, si le parent ne peut venir dans un bref délai ou s'il ne peut être rejoint, l'enfant sera conduit à l'hôpital en ambulance. L'enfant, dans un pareil cas, sera accompagné d'un des membres du personnel du CPE.
(voir détail au formulaire d'admission page 7)

Le CPE se réfère au livre sur la prévention et le contrôle des infections dans les services de garde à l'enfance ainsi que les critères d'exclusion envoyés par la santé publique.

Critères d'exclusion d'un enfant d'un milieu de garde ou d'un milieu scolaire



4.00 MÉDICAMENTS

Le service de garde doit s'assurer qu'aucun médicament destiné à un enfant qu'il reçoit n'est conservé ni administré sans que son administration soit autorisée par écrit par le parent et par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire. Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation de ce professionnel.

Lorsqu'un enfant doit recevoir des médicaments, le parent doit le signaler à l'éducateur(trice) présent(e) à son arrivée et signer l'autorisation parentale pour l'administration d'un médicament. Il doit remettre à l'éducateur(trice) le médicament dans son **contenant original** tout en s'assurant que **l'étiquette du contenant doit clairement indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement.**

5.00 COMMUNICATION SUR L'ÉTAT DE SANTÉ

Si l'enfant s'absente pour des raisons de santé, à son retour le personnel du CPE doit être au courant de:

- L'état de santé général de l'enfant; la raison;
- Des problèmes particuliers d'ordre médical;
- Du détail du ou des médicaments à administrer à l'enfant rédigé par le médecin;

6.00 COMMUNICATION

Sur les babillards à côté des locaux, vous trouverez une fiche générale renseignant le parent sur la thématique en cours.

Vous pouvez communiquer avec l'éducatrice de votre enfant via l'application « À petits pas ».

Sur le babillard à l'entrée, vous trouverez des messages pour les parents.

7.00 ALIMENTATION

Les menus pour une semaine sont affichés à l'entrée du CPE ainsi que sur le babillard à côté de la cuisine. Les repas et les collations sont inclus dans le tarif quotidien. Chaque jour de garde, au moins deux portions de lait, trois portions de fruits et légumes, deux portions de produits céréaliers et une portion de viande ou substituts sont offertes aux enfants. Les repas sont préparés au service de garde et sont conformes au guide alimentaire canadien. Pour l'été, la rotation des menus se fait sur quatre semaines et aux six semaines pour le menu d'hiver.

7.01 ALLERGIES, INTOLÉRANCE ET RESTRICTIONS ALIMENTAIRES

Comme les allergies sont majoritairement liées à l'alimentation, il appartient au parent d'introduire les nouveaux aliments à son enfant à la maison. Le parent est invité, lors de l'inscription, à nous indiquer ce qui est fait et à nous aviser de toute nouvelle introduction d'un aliment. Le CPE a un formulaire pour soutenir le parent dans sa démarche.

Voici les étapes à suivre lorsque votre enfant présente des réactions allergiques connues ou des réactions allergiques soudaines au cours de son séjour au CPE.

- Informer la direction par écrit afin que les informations soient inscrites au dossier (allergies et intolérances (avec un papier du médecin) ou restrictions alimentaires (dans la mesure du possible pour le CPE)). Avertir par écrit la direction de tout changement, par exemple, si votre enfant peut désormais consommer un aliment interdit auparavant ou l'inverse. Le CPE prendra tous les moyens nécessaires pour assurer la sécurité de ces enfants. Le CPE affichera le nom de l'enfant, le type d'allergie(s) ou intolérance(s) et les restrictions alimentaires, dans la mesure du possible, ainsi que le traitement approprié. Des normes sont aussi établies afin de prévenir la contamination croisée.
- Informer le personnel, avertir l'éducatrice de votre enfant de toutes allergies, intolérances ou restrictions alimentaires. Une attention particulière est portée aux repas servis aux enfants souffrant d'allergie ou d'intolérance alimentaire. Un substitut est offert.

8.00 LA SIESTE

Tous les enfants (18 mois et plus) doivent se reposer une heure couchée. Après cette heure, ceux dont les parents en ont fait la demande, seront levés.

9.00 BONBONS, GOMMES, JOUETS

Pour faciliter le travail des éducateurs (trices) et favoriser un climat sain au CPE, la gomme, les bonbons et les jouets venant de la maison ne seront pas tolérés.

10.00 TARIF

Le tarif est fixé par le Ministère de la Famille et des Aînés. Ce montant inclus 10 heures de garde, le repas du midi et les deux collations. Il est à noter que les jours fériés sont aussi payables, de même que lorsque l'enfant est malade ou en vacances.

Si l'enfant dépasse les 10 heures de garde par jour, des frais supplémentaires de 5,00\$ pourraient être facturés.

Le CPE ne fournit pas les couches. Elles doivent être apportées par les parents lorsque nécessaire.

Les frais relatifs aux sorties éducatives à l'extérieur du CPE seront facturés aux parents après acceptation de leur part et signature de l'annexe A. Si la sortie est refusée par le parent, des services de garde seront offerts à l'enfant au CPE.

Lorsqu'un parent d'un enfant est exempté de la contribution réduite, il est obligatoire de présenter le carnet de réclamation à la direction à tous les trois mois.

Les frais de retard sont de 2,00\$ par minute à partir de 18 h 00 (selon l'heure du CPE). Le parent retardataire doit signer une feuille de retard indiquant le nom de l'enfant et l'heure du départ du parent avec son enfant. L'éducatrice contresignera, puis la remettra à la direction aux fins de facturation.

Les frais de chèque sans provision (NSF) et/ou prélèvement refusés sont de 30,00\$ et seront facturés automatiquement sur votre état de compte.

11.00 PAIEMENT DES FRAIS DE GARDE

Le paiement total des frais de garde, des frais de sortie, des frais de retard et des frais de chèque sans provision, se fait par prélèvement automatique. Remettre un spécimen de chèque et compléter l'autorisation de prélèvement automatique.

Le prélèvement se fait à toutes les semaines ou au mois. Toujours un jeudi.

Toutefois, d'autres modalités de paiement peuvent être considérées en prenant entente avec l'administration du CPE.

Le compte doit être réglé à la fin de chaque mois.

12.00 REÇUS

Les reçus sont émis pour les frais de garde encourus dans l'année du 1^{er} janvier au 31 décembre et seront remis au plus tard le 28 février. **Les reçus seront faits au nom du parent payeur.**

13.00 JOURS DE FERMETURE PAYABLES

Les 13 journées de fermeture payable pour le CPE sont les suivants :

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| ☞ Jour de l'An | ☞ Fête du Canada |
| ☞ Le lendemain du jour de l'An | ☞ Fête du Travail |
| ☞ Vendredi Saint | ☞ Action de Grâces |
| ☞ Lundi de Pâques | ☞ La veille de Noël |
| ☞ Journée nationale des patriotes | ☞ Le jour de Noël |
| ☞ Fête Nationale | ☞ Le lendemain de Noël |
| | ☞ La veille du jour de l'An |

Si un jour de fermeture tombe un samedi ou un dimanche, la direction, en accord avec les administrateurs du CPE, peut le reporter ou le devancer au jour ouvrable qui suit ou qui précède.

14.00 FERMETURE DU CPE EN CAS D'URGENCE

S'il y a lieu de fermeture du CPE en cas d'urgence pour quelques raisons que ce soit, les parents en seront aussitôt informés par un appel téléphonique. Si nous devons quitter les lieux pour des raisons de sécurité, le lieu de rassemblement se fera au Centre récréatif Édouard Rivest de Montréal-Est et le parent devra venir chercher son enfant à cet endroit.

15.00 ABSENCES

Avant 9 h 30 le matin, le parent doit aviser la direction du centre de la petite enfance Tante Michèle lorsque l'enfant est absent.

Toutes journées d'absences seront facturées aux parents.

16.00 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

- 1) L'enfant doit être obligatoirement inscrit sur la liste de La Place 0-5.
- 2) Au moins un parent doit être admissible à la contribution réduite.
- 3) Un enfant dont le frère ou la sœur fréquente le CPE a priorité sur la liste d'attente.
- 4) Un enfant des membres du personnel a priorité sur la liste d'attente.
- 5) Un enfant résident de la Ville de Montréal-Est a priorité sur la liste d'attente.
- 6) Un enfant du secteur de Montréal-Est et Pointe-aux-Trembles.
- 7) Un enfant des autres secteurs.

17.00 POLITIQUE D'EXPULSION

Le centre de la petite enfance Tante Michèle s'est doté d'une politique d'expulsion d'enfant telle que prévu à l'alinéa 8 de l'article 10 des Règlements sur les services de garde éducatif à l'enfance.

Voir l'annexe A

18.00 DÉPART D'UN ENFANT

En tout temps, le parent peut résilier son entente de service avec le CPE en remplissant le formulaire de résiliation joint au contrat de service et en le transmettant à la direction du CPE.

Le contrat de services est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi du formulaire ou de l'avis. Le parent est prié d'aviser le CPE deux semaines avant le départ définitif de son enfant.

Les frais de pénalité pour la résiliation du contrat sont moins élevés des deux sommes suivantes : soit 50\$, soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

L'attestation des services de garde reçus sera remise au parent lors du départ de leur enfant dès la fin de la fréquentation et l'acquittement des sommes dues.

19.00 PARTICIPATION DES PARENTS

Les parents pourront participer aux activités suivantes:

- ☞ Rencontres parents - éducateurs(trices)
- ☞ Fête spéciale
- ☞ Comités participatifs
- ☞ Accompagnement pour sorties
- ☞ Participation aux activités du CPE

20.00 CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le CPE est administré par un conseil d'administration de 7 membres composé de la façon suivante :

Au moins sept membres qui sont élus par les membres et est composé dans une proportion d'au moins les deux tiers de parents usagers (6) du service de garde, un membre de la communauté et un membre du personnel. La durée du mandat est d'un an.

Les administrateurs du CPE élisent parmi eux un président, un vice-président, un secrétaire et un trésorier. Selon l'article 10 du Règlement des centre de la petite enfance, le président ainsi que le vice-président doivent être des parents usagers des services du CPE. Le pouvoir du conseil d'administration s'exerce en adoptant les orientations, les politiques et les procédures du CPE. Celui-ci se réunit à raison de six rencontres par année. Le fait que le CPE soit une société sans but lucratif oblige notamment les membres du conseil d'administration à s'assurer que les surplus financiers soient utilisés pour le bon fonctionnement du CPE.

La direction conserve au CPE tous les documents relatifs au conseil d'administration et particulièrement les avis de convocation et les procès-verbaux des assemblées et des réunions.

POLITIQUE D'EXPULSION D'UN ENFANT

Le centre de la petite enfance Tante Michèle s'est dotée d'une politique d'expulsion d'enfant telle que prévu à l'alinéa 8 de l'article 10 des Règlements sur les services de garde éducatif à l'enfance.

Le CPE informe le parent, dont un enfant bénéficie de ses services, de sa Politique d'expulsion des enfants reçus au CPE et de ses conséquences dès l'inscription de son enfant. (Article 17.00 de la régie interne).

Le CPE invite chacun des parents à collaborer de façon pleine et entière à cette politique afin d'assurer le bon fonctionnement des services qu'il offre.

L'expulsion d'un enfant est une mesure exceptionnelle qui peut mener à la résiliation du contrat de services entre le CPE et le parent de l'enfant. Avant d'appliquer cette mesure, le CPE s'engage à offrir des mesures d'aide, d'intervention et de concertation afin d'améliorer la situation.

A-LES MOTIFS – PAR RAPPORT À L'ENFANT.

- Un enfant qui présente des problèmes de comportements ou des comportements violents à l'endroit de ses pairs et/ou du personnel du CPE ;
- Un enfant qui par ses comportements et attitudes, met en danger la sécurité de ses pairs lorsqu'il fréquente le CPE ;
- Un enfant qui par ses comportements et attitudes, se met lui-même en danger ;
- Un enfant que présenterait des problèmes d'intégration et qui ne se résolvent pas malgré la mise de l'avant d'un plan d'intervention ;
- Un enfant pour qui le CPE s'avère incapable d'offrir un service adéquat pour répondre à ses besoins particuliers et/ou ceux de ses parents.

PROGRESSION DES MESURES

Avant d'expulser un enfant, le CPE privilégie une approche de communication et collaboration entre le CPE et le parent de l'enfant concerné.

1- L'éducatrice de l'enfant observe et évalue les comportements et les attitudes de l'enfant sur une période d'environ une semaine.

2- L'éducatrice de l'enfant organise une rencontre avec le parent de l'enfant afin de discuter des comportements et attitudes observés et évalués chez l'enfant. Lors de cette même rencontre, l'éducatrice et le parent considère une série d'action, soit des moyens et des objectifs dans le but d'aider l'enfant.

3- Suite à cette rencontre, l'éducatrice et, le cas échéant, le parent mettent de l'avant les actions choisies pour aider l'enfant. L'application des moyens et objectifs peut s'effectuer tant au CPE qu'à la maison.

4- L'éducatrice observe et évalue de nouveau les comportements et les attitudes de l'enfant selon un échéancier qui aura été prédéterminé avec le parent. Le respect de cet échéancier s'avère essentiel pour assurer le progrès de l'enfant et son suivi.

5- Si aucun changement favorable ne découle des actions entreprises par l'éducatrice et, le cas échéant, le parent de l'enfant, à l'intérieur de l'échéancier prédéterminé, l'éducatrice organise une seconde rencontre avec le parent de l'enfant.

Lors de cette rencontre, l'éducatrice discute des résultats obtenus lors de la mise de l'avant des actions issues de la première rencontre. L'éducatrice propose alors au parent de recourir à des services d'une ressource externe du CPE.

Un tel recours vise à permettre au CPE de pallier les limites de ses capacités à aider l'enfant.

EXPULSION ET RÉSILIATION DU CONTRAT DE SERVICES

Lorsqu'il y a une décision d'expulser un enfant du CPE, la direction informe le conseil d'administration de la situation. Ensuite elle rencontre le parent pour lui expliquer que son enfant est expulsé avant de lui acheminer par courrier recommandé, l'avis d'expulsion et la date de fin de contrat de services de garde. Un avis de deux semaines est accordé au parent avant le retrait de l'enfant. Se référer à l'article 9.2 de l'entente de service de garde à contribution réduite.

B-LES MOTIFS (AUTRES)

- Refus ou négligence de payer la contribution
- La non-conformité du dossier permettant d'accéder à la contribution réduite. (Documents manquants, faux documents)
- Longue absence non motivée de l'enfant.
- Non-conformité répétée aux règlements, aux fonctionnements inscrits au document remis au parent lors de son inscription.
- Problème de comportement du parent à l'égard du personnel ou de la direction. (Insouciance, menace, agressivité)

PROGRESSION DES MESURES

1- Un avis écrit daté sera envoyé au parent avec mention du motif à corriger avec un délai prescrit de 10 jours.

2- Si le parent n'est pas en mesure d'acquitter la somme due ou de remettre les documents nécessaires, une entente écrite pourra être prise avec le CPE. Cette entente détermine les modalités de règlements afin de permettre aux parents de régulariser leur situation (montant, fréquence de paiement, type de paiement comptant ou chèque).

3- A défaut de respecter l'entente écrite, la situation sera référée au conseil d'administration qui pourra décider de mettre fin au contrat de garde avec le parent. Un avis écrit sera alors envoyé pour informer les parents de la décision du conseil d'administration en indiquant la date de cessation des services. Un avis de deux semaines sera donné au parent avant l'expulsion de son enfant.

PROCÉDURES DE TRAITEMENT DE PLAINTES

Dans le but d'assurer la qualité des services offerts aux enfants, le CPE Tante Michèle s'est doté d'une procédure de traitement de plaintes qu'il transmet au personnel du centre et aux parents utilisateurs.

Par l'établissement de règles et de balises, le centre de la petite enfance veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes concernées.

PRINCIPES DIRECTEUR DU CPE TANTE MICHÈLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le CPE recueille toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel du CPE et toute personne agissant au nom d'un membre du personnel du CPE.

Toute personne peut porter plainte au CPE pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le service de garde que fréquente son enfant et, qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus au CPE.

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement de plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, c'est à la directrice générale qu'incombe la responsabilité de recevoir et de traiter les plaintes. La directrice adjointe est la personne désignée pour recevoir les plaintes en son absence.

Si ces personnes ne sont pas disponibles, la personne qui reçoit la plainte doit l'acheminer directement à la directrice aussitôt que possible.

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

La directrice générale, ou la personne en autorité qui la remplace, traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la directrice générale ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la directrice générale expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et son adresse. Si la directrice générale est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de communiquer avec la directrice générale à un autre moment dans la journée. Elle prend en note ses coordonnées pour que la directrice générale puisse communiquer avec elle à un autre moment de la journée.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter (présidence ou vice-présidence).

EXAMEN DE LA PLAINTÉ

Lorsqu'elle est saisie d'une plainte, la directrice générale doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la directrice générale note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

POUR UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN ABUS, UN MAUVAIS TRAITEMENT, UNE AGRESSION OU UN AUTRE ÉVÈNEMENT DE MÊME NATURE SUBI PAR UN ENFANT.

La directrice générale ou la personne désignée doit immédiatement le signaler au Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement. La directrice générale collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte et avise le conseil d'administration.

CONCERNANT UN MEMBRE DU PERSONNEL

La directrice en concertation avec le conseil d'administration, doit signaler au Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement. La directrice générale procède au retrait immédiat de l'employé avec solde et avise sans délai le conseil d'administration.

SI LA PLAINTÉ NE RELÈVE PAS DE LA COMPÉTENCE DU CPE

Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

SI LA PLAINTÉ PORTE SUR UN FAIT OU UNE SITUATION CONCERNANT LE CPE OU UN MEMBRE DU PERSONNEL

Mais ne constitue pas un manquement à la loi et ou au règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus (il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent et un employé)

La plainte doit être adressée à la directrice générale. Si la plainte concerne cette dernière, elle devra être acheminée à la personne à la présidence. Le plaignant est invité à régler l'objet avec la personne concernée. La directrice générale ou la personne à la présidence peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.

CONSTITUE UN MANQUEMENT À LA LOI OU AU RÈGLEMENT OU UNE SITUATION QUI MENACE LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ OU LE BIEN ÊTRE DES ENFANTS REÇUS

La directrice générale ou la personne habilitée à agir, dresse un rapport écrit qu'il fait parvenir au membre du personnel concerné et, selon la situation et les recommandations du CPE, elle peut selon le cas :

Communiquer avec le membre du personnel concerné afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir;

Porter le cas au conseil d'administration qui prendra les décisions quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'appliquer des mesures disciplinaires s'il y a lieu.

SUIVI ET RÈGLEMENT DES PLAINTES

Lorsque la plainte est fondée, le CPE doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. À cette fin, la directrice générale prend les moyens nécessaires à cette vérification. Elle peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant ou avoir une entrevue avec les personnes concernées.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice ou la personne habilitée à agir produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration qui décidera du suivi.

Aussi, toute plainte qui est retenue par le Centre de la protection à l'enfance et de la jeunesse ou qui fait l'objet d'un recours devant les tribunaux doit être transmise sans délai au conseil d'administration. Il en est de même lorsque des renseignements reçus à la réception ou lors du traitement d'une plainte relèvent une situation qui menace l'intégrité de la mission du CPE.

Le dossier demeure actif jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'au moment où le suivi effectué auprès des personnes concernées aura permis de régulariser la situation ou que le plan de régularisation proposé a été réalisé.

RAPPORT DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

La directrice générale informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE. Elle décrit la nature et indique leur traitement.

CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers de plaintes constitués par le centre ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE, pour une période de 3 ans. Seules la directrice générale, la directrice adjointe, et les membres du conseil d'administration ont accès à ces documents.