

---

***RÉGIE INTERNE***

---

CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LE PETIT RESEAU INC.  
50, rue Sainte-Catherine Ouest  
Montréal (Québec)  
H2X 3V4

**Janvier 2019**

## Table des matières

Article 1 : Permis.....	3
Article 2 : Horaire.....	3
Article 3 : Âge et ratio.....	3
Article 4 : Politique d'admission.....	4
Article 5 : Frais de garde.....	5
Article 6 : Procédure de traitement des plaintes.....	6
Article 7 : Places à contribution réduite (PCR).....	6
Article 8 : Retards.....	6
Article 9 : Reçu d'impôt.....	6
Article 10 : Congé pour les vacances.....	6
Article 11 : Jours fériés.....	6
Article 12 : Départ et résiliation.....	7
Article 13 : Maladie.....	7
Article 14 : Médicament.....	8
Article 15 : Accident ou urgence.....	8
Article 16: Autorisation pour les sorties.....	8
Article 17 : Alimentation.....	9
Article 18 : Vestiaire.....	9
Article 19 : Vêtements.....	9
Article 20 : Biens personnels.....	9
Article 21 : Personne autorisée à venir chercher l'enfant.....	9
Article 22 : Les parents.....	10
Article 23 : Les poupons.....	10
Article 24 : Dons.....	11
Article 25 : Politique d'expulsion.....	11
Article 26 : Alcool, tabac, cigarette électronique et drogue.....	13
Article 27 : Animaux.....	13
Article 28 : Assurances.....	13
ANNEXE 1 FRAIS.....	14
ANNEXE 2 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	15

**Article 1 : Permis**

Le centre de la petite enfance ou (CPE) est une corporation à but non lucratif reconnue par le Ministère de la Famille (MFA). Le Centre est situé au 50, rue Sainte Catherine Ouest à Montréal. Le permis est de 78 places réparties en 10 places pour les poupons et 68 places pour les enfants de 18 mois et plus.

**Article 2 : Horaire**

L'installation du centre est ouverte de 7h à 18h du lundi au vendredi inclusivement. L'un des parents doit conduire l'enfant dans l'installation du centre et s'assurer que l'éducatrice a pris note de sa présence et de son départ.

Pour l'arrivée du matin, les parents doivent déposer les effets personnels de leur enfant dans leur casier et aller reconduire leur enfant dans le local tel qu'indiqué sur la feuille des arrivées dans le local d'accueil (grande salle).

Le parent doit prévenir le CPE avant 9h30 au plus tard s'il prévoit que l'enfant sera en retard ou s'il doit être absent pour la journée.

Pour le départ de votre enfant, vous devez aller chercher votre enfant (voir le tableau à l'entrée du CPE) au cas où il serait sur la terrasse du 5<sup>ème</sup> étage. Il faut s'assurer que l'éducatrice vous a bien vu quitter avec votre enfant. Il faut aussi rayer le nom de votre enfant sur la feuille prévue à cet effet dans le vestiaire du CPE.

Le service est offert à temps plein. Il peut être offert également à temps partiel si le CPE peut combler les jours non-utilisés par un autre enfant.

En cas de fermeture temporaire, le centre vous avisera dans les meilleurs délais.

**Article 3 : Âge et ratio**

Le centre accepte dans son installation les enfants de 2 mois à 5 ans. Les enfants sont divisés par groupes d'âges.

	<u>Nombre</u>	<u>Ratio</u>	<u>Nombre</u>
	<u>d'éducatrice</u>		<u>d'enfants reçus</u>
Poupons	2	1/5	10
18 mois à 30 mois	2	1/8	16
2 ½ ans à 3 ½ ans	2	1/8	16
3 ½ ans à 4 ½ ans	2	1/8	16
4 ½ ans à 5 ½ ans	2	1/10	20

Note : l'âge des groupes peut varier de six mois, d'une année à l'autre selon la demande, sauf pour les poupons.

#### **Article 4 : Politique d'admission**

Le parent doit obligatoirement être inscrit sur la liste d'attente de la Place 0-5. C'est l'unique guichet d'accès aux services de garde du Québec. Par la suite, le parent remplit le formulaire d'inscription sur le site : [lepetitreseau.com](http://lepetitreseau.com).

**Selon la disponibilité des places dans les différents groupes d'âges, la priorité d'admission est accordée comme suit :**

1. Frère ou sœur d'un enfant qui fréquente déjà le centre selon l'ordre de préséance suivante :

Enfant d'un employé d'Hydro-Québec, permanent ou temporaire;

Enfant d'un employé travaillant dans l'édifice de la Maison du développement durable (MDD) (Note 1);

Autre enfant inscrit sur la liste d'attente selon la date d'inscription.

2. Frère ou sœur d'un enfant qui a déjà fréquenté le centre selon l'ordre de préséance suivante :

Enfant d'un employé d'Hydro-Québec, permanent ou temporaire;

Enfant d'un employé travaillant dans l'édifice de la Maison du développement durable (MDD) (Note 1);

Autre enfant inscrit sur la liste d'attente selon la date d'inscription.

3. Nouvelle admission selon l'ordre de préséance suivante :

Enfant d'un employé d'Hydro-Québec, permanent ou temporaire;

Enfant d'un employé travaillant dans l'édifice de la Maison du développement durable (MDD) (Note 1);

Note 1 : Il ne doit pas avoir plus de 6 enfants de parents non-employés d'Hydro-Québec.

Nous pouvons accueillir des enfants ayant des besoins particuliers, si les locaux peuvent répondre adéquatement au handicap particulier de l'enfant.

Il est à noter qu'avant d'admettre un enfant dont aucun des parents n'est un employé d'Hydro-Québec, il faut avoir annoncé auprès des employés d'Hydro-Québec qu'il y avait des places vacantes dans l'installation du centre.

Lors de l'admission de l'enfant dans l'installation du centre, le parent doit remplir les fiches suivantes :

- la fiche d'admission ;
- l'entente de services de garde subventionnés;
- les ententes additionnelles s'il y a lieu ;
- la demande d'admissibilité à la contribution réduite ;
- les protocoles d'administration des médicaments selon le cas.

Pour l'intégration d'un nouvel enfant, le parent peut s'il le désire faire une entrée progressive avec son enfant. Le parent peut passer du temps avec son enfant pour aider à créer un lien avec ses éducatrices.

De plus vous pouvez devenir membre de la corporation en faisant la demande et en payant la cotisation exigée. Le montant, est indiqué à l'annexe 1.

**Article 5 : Frais de garde : Contribution réduite**

Les frais de garde à temps plein ainsi que des enfants à temps partiel sont donnés à l'annexe 1. Les frais de garde sont exigibles même lors des congés fériés et lors des absences de l'enfant (maladies, vacances ou autres).

Mode de paiement :

Les frais de garde sont facturés deux semaines à l'avance. Ces frais sont payables par prélèvements automatique. Des frais de service, équivalant au montant prélevé par la banque, seront exigés pour tout prélèvement qui ne pourra être encaissé.

**Article 6 : Procédure de traitement des plaintes**

Le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance prévoit que le titulaire d'un permis de centre de la petite enfance doit se doter d'une procédure de traitement des plaintes. Vous êtes invités à prendre connaissance de cette procédure à l'annexe 2 du présent document.

**Article 7 : Places à contribution réduite (PCR)**

Les parents qui ont des enfants de moins de cinq (5) ans au 30 septembre de l'année de référence et qui répondent à l'une des conditions décrites à l'article 3 du Règlement sur la contribution réduite sont éligibles au programme des places à contribution réduite et s'il y a lieu aux places à contribution réduite scolaire (PCRS) pour les enfants d'au moins 5 ans au 30 septembre.

**Article 8 : Retards**

Les parents qui viennent chercher leurs enfants à la fin de la journée sont priés de respecter l'heure de fermeture. Pour tout retard, une pénalité est exigée et facturée sur le compte du parent (voir l'annexe 1).

**Article 9 : Reçu d'impôt**

Un reçu de frais de garde sera émis au plus tard le 28 février de chaque année.

**Article 10 : Congé pour les vacances**

Pour les vacances annuelles, les parents sont priés d'informer la direction du centre, au moins six semaines à l'avance, de la période d'absence de leur enfant.

**Article 11 : Jours fériés**

L'installation du centre est ouverte toute l'année, sauf pour les jours fériés suivants :

- Fête du travail ;
- Fête de l'Action de Grâce ;

- Veille de Noël \* ;
- Jour de Noël \* ;
- Veille du Jour de l'An \* ;
- Jour de l'An \* ;
- Lendemain du jour de l'An \* ;
- Vendredi Saint ;
- Lundi de Pâques ;
- Fête nationale des Patriotes ou de la Reine ;
- Fête nationale du Québec \* ;
- Confédération \*.

\* ces journées peuvent être déplacées si c'est la fin de semaine

#### **Article 12 : Départ et résiliation**

Il est souhaitable que chaque parent avise le CPE de son intention de quitter le service deux semaines avant la date du départ de l'enfant afin que nous puissions rapidement offrir le service à un autre parent en attente d'une place.

Dans le cas d'une résiliation le parent doit remplir et remettre l'avis de résiliation joint à l'entente de services de garde.

#### **Article 13 : Maladie**

Un enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants (température, diarrhée, vomissements, etc.) ne peut pas être admis pour la journée et si l'enfant est incapable de participer normalement aux activités de la journée, nous ne pourrions garder l'enfant.

Si l'enfant présente un ou plusieurs symptômes de maladie dans l'installation du centre, au cours de la journée, la direction ou l'éducatrice contacte le parent pour lui demander de venir chercher son enfant dans les plus brefs délais.

---

\* Prenez note que ces journées peuvent être reportées par le CPE.

Les parents doivent prévenir la direction du centre si l'enfant a contracté une maladie contagieuse (varicelle, scarlatine, etc.), afin que les autres parents puissent être avertis des possibilités de contagion chez leur enfant. Pour plus d'information, consultez le document : Politique de prévention des infections du centre et politique de retrait des enfants malades.

**Article 14 : Médicament**

Aucun médicament ne peut être donné à l'enfant sans l'autorisation écrite du parent qui est situé dans le cartable de santé dans le local de votre enfant et nécessite aussi l'autorisation écrite d'un professionnel de la santé habilité à le prescrire.

Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette font foi de l'autorisation du professionnel mentionnée ci-haut.

Dans le cas de l'acétaminophène et de l'insectifuge, il peut être administré à un enfant pourvu que le parent ait complété et signé les protocoles prescrits à cet effet. Dans le cas des gouttes nasales salines, des solutions orales d'hydratation, de la crème pour érythème fessier, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème solaire, de la crème hydratante et du baume à lèvres, ils peuvent être administrés à un enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'ils le soient avec l'autorisation écrite du parent dans le cartable de santé de l'enfant.

**Article 15 : Accident ou Urgence**

Advenant la nécessité d'une consultation suite à un accident, le centre peut exiger de la part du parent un certificat du médecin traitant, qui déclare que l'enfant est en mesure ou sera en mesure de poursuivre toute activité de la journée, sans aucune complication attribuable au dit accident.

En cas d'urgence, liée à un accident ou une maladie, nous utiliserons l'autorisation écrite nous permettant de prendre les dispositions nécessaires relativement à la santé de l'enfant et nous nous rendrons à l'hôpital. Le parent sera immédiatement avisé.

**Article 16 : Autorisation pour les sorties**

Pour que son enfant participe aux sorties extérieures quotidiennes aux environs du centre, le parent doit signer l'autorisation prévue dans la fiche d'inscription

Pour que son enfant participe à une sortie éducative ayant des coûts, le parent doit autoriser et signer une entente particulière. Cette entente indique la date, la description de l'activité et le coût. Dans tous les cas, le CPE maintiendra le service de garde pour les enfants dont les parents n'ont pas autorisé la sortie.

**Article 17 : Alimentation**

Le centre offre deux collations et un dîner sain et équilibré par jour. Le menu est affiché au babillard. Pour plus d'information, veuillez consulter le document « Politique alimentaire » du centre.

Si désiré, un petit déjeuner pourra être servi entre 7h30 et 8h15. Le coût de ce service est de 2\$ tel qu'indiqué à l'annexe 1 et est payable en supplément aux frais de garde. Pour utiliser ce service, le parent doit signer une entente additionnelle et la fiche d'autorisation quotidienne.

Si un enfant a besoin d'une diète spéciale, le parent doit en aviser la direction du centre et le centre fournira le repas conforme à la diète prescrite. Afin de protéger les enfants pouvant avoir des allergies alimentaires, il n'est pas permis d'apporter de la nourriture au centre (nous avons ainsi un meilleur contrôle de la nourriture qui circule dans l'installation).

**Article 18 : Vestiaire**

Chaque item devra être identifié. Nous demandons aux parents de marquer les vêtements des enfants ainsi que les bottes et tout autre objet personnel. Le centre ne se tient pas responsable des articles qui pourraient s'endommager ou se perdre. Chaque parent doit dévêtir son enfant à l'arrivée et le revêtir à son départ.

**Article 19 : Vêtements**

Tous les enfants sont tenus d'avoir des vêtements de rechange. Selon la température, le parent doit apporter à tous les jours les vêtements nécessaires pour que les enfants puissent jouer dehors.

**Article 20 : Biens personnels**

Pour faciliter le travail des éducatrices et favoriser un climat sain, les friandises ainsi que les jouets de la maison ne sont pas tolérés.

Le centre n'est pas responsable des objets perdus ou brisés; aussi il est préférable que l'enfant ne porte ni bijoux, ni autre article de valeur.

**Article 21 : Personne autorisée à venir chercher l'enfant**

Si une personne autre que le parent ou la personne indiquée sur la fiche d'inscription doit venir chercher un enfant, le parent doit en informer la

direction car elle ne laissera pas cet enfant partir sans en avoir eu l'autorisation.

**Article 22 : Les parents**

Les parents peuvent venir visiter le centre en tout temps durant les heures d'ouverture.

Les parents sont invités à participer aux différents événements du centre tels que rencontres avec les éducatrices, fêtes de Noël et autres. Ils sont aussi invités à fêter l'anniversaire de leur enfant, un gâteau sera préparé pour l'occasion.

Enfin, il est souhaité que tous les parents soient membres de la corporation et participent à l'assemblée générale annuelle du centre.

**Article 23 : Les poupons**

Le parent doit informer le personnel de l'installation de la routine de son poupon incluant ses habitudes alimentaires.

Le parent doit apporter si besoin, pour son poupon et clairement identifier les items suivants :

- sa formule de lait (en poudre ou biberons préparés) ;
- tasse ou biberons (2) (sacs si nécessaire) et sucres (2) ;
- deux ensembles complets de vêtements de rechange ;
- crème pour érythème fessier;
- Solution saline pour le nez.

Les couches biologiques et la crème solaire peuvent être fournies par le CPE. Les frais sont indiqués à l'annexe 1.

Une entente additionnelle à l'entente de services de garde doit être signée par le parent, si celui-ci souhaite se prévaloir de ces services optionnels (couches et/ou crème).

Si le parent ne désire pas se prévaloir de ces services, il devra fournir lui-même les couches en quantité suffisante et/ou la crème solaire pour son enfant.

**Article 24 : Dons**

Le centre accepte pour son installation les jouets, les livres, etc. en bon état dont les parents veulent se départir sans frais et qui peuvent aider au bon fonctionnement du centre.

**Article 25 : Politique d'expulsion d'un enfant**

Les enfants étant la raison d'être du CPE Le Petit Réseau, nous convenons que l'intégration et la stabilité de l'enfant doivent faire l'objet d'actions et d'efforts concrets et soutenus, avant d'appliquer une telle mesure.

Toute difficulté comportementale ou d'adaptation d'un enfant fera l'objet d'une analyse sérieuse, afin de déterminer les moyens les plus appropriés pour porter aide et soutien à cet enfant : élaboration d'un plan d'intervention, soutien de l'éducatrice titulaire. Les parents seront informés, dès le début des difficultés de leur enfant et des moyens proposés pour l'aider à cheminer, puis seront consultés et impliqués tout au long du processus. Leur collaboration s'avère essentielle dans la gestion d'une telle problématique.

Il pourrait toutefois s'avérer que, malgré l'application d'un plan d'intervention, le conseil d'administration doit décider de l'expulsion d'un enfant et ce, pour les motifs suivants :

- impossibilité pour le CPE de répondre de façon adéquate aux besoins particuliers de l'enfant ;
- non collaboration du parent à l'application du plan d'intervention établi pour répondre aux besoins particuliers de son enfant.

**Procédure/Étapes et mesure d'évaluation**

A-Étapes à suivre par l'éducatrice

Étapes préliminaires

Niveau 1 :

Tenir un journal de bord (compte rendu de la journée) et y noter les comportements de l'enfant.

Organiser une rencontre avec les parents pour discuter du comportement de l'enfant.

Niveau 2 :

L'éducatrice recueille des renseignements sur les comportements de l'enfant à l'aide d'outils d'observations.

Les informations recueillies permettent d'élaborer un plan d'intervention.

Rencontre avec les parents pour leur présenter le plan d'intervention et leur demander leur collaboration.

Niveau 3 :

S'il n'y a aucun résultat par rapport aux objectifs fixés dans le plan d'intervention et que le comportement de l'enfant ne permet pas son intégration dans le groupe, l'éducatrice propose un nouveau plan d'intégration.

Nouvelle rencontre avec les parents pour leur présenter le plan d'intervention révisé.

B-Évaluation du comportement de l'enfant

Dans le plan d'intervention, les buts et objectifs sont clairement définis et comprennent des moyens d'évaluation clairs, précis, observables. De plus, des moyens, des objectifs sont donnés à l'enfant au service de garde et à la maison.

Le plan comprend également un échéancier à respecter pour suivre le progrès de l'enfant et ce, dans un délai raisonnable.

Rencontre avec les parents pour discuter des résultats obtenus en lien avec le plan d'intervention.

C- Suivi de l'évaluation du comportement de l'enfant

Il pourrait y avoir expulsion :

S'il y a peu ou pas de progrès de la part de l'enfant dans un délai raisonnable et que le prestataire ne dispose pas des ressources requises pour soutenir l'enfant dans son intégration dans le service de garde :

Si le parent ne collabore pas et ne respecte pas les moyens qu'il doit donner à l'enfant pour rencontrer les objectifs du plan.

D- Expulsion

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

Le délai de l'avis préalable écrit est de deux (2) semaines avant que la résiliation de l'entente de service devienne effective. Aucun avis préalable ne sera requis si la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacée.\*

\*(référence art. 9.2 de l'entente de services de garde subventionnés)

Autres motifs liés à la résiliation de l'entente de service de garde

Refus ou négligence du parent de payer sa contribution malgré qu'il en ait été avisé;

Non-respect de façon répétée, des règles de fonctionnement du service de garde :

Pour tout motif justifiant la résiliation de l'entente, le parent recevra un avis écrit préalable d'au moins deux semaines avant de mettre fin au service.

Dans le cas où la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel est menacée, le CPE peut mettre fin à l'entente de service sans avis préalable.

**Article 26 : Alcool, Tabac, cigarette électronique et drogue**

Il est strictement défendu de fumer (tabac, cigarette électronique, drogue ou autres produits illégaux), de consommer des boissons alcoolisées ou de faire usage de drogue dans l'installation. Ces lieux incluent la terrasse la cour et l'entrée principale.

**Article 27 : Animaux**

La présence d'animaux est interdite dans l'installation du centre.

**Article 28 : Assurances**

Le centre pour son installation contracte une assurance responsabilité.

## ANNEXE 1

### FRAIS

#### 1. Frais de membre de la corporation

Les frais sont de 5 \$ par année

#### 2. Frais de garde\* : Contribution réduite

Enfants à temps plein : 41.25\$ par semaine

Enfants à temps partiel : 8.25\$ par jour

\*Le montant de la contribution réduite peut être modifié ou indexé par le Gouvernement du Québec.

#### 3. Pénalité de retard

Le montant de la pénalité est établi à 5 \$ pour chaque 5 minutes de retard.

#### 4. Petit déjeuner

Le petit déjeuner est servi au coût de 2.00 \$ par jour de 7h00 à 8h15.

Le parent qui désire utiliser ce service supplémentaire doit signer une entente additionnelle à l'entente de services de garde.

#### 5. Frais pour les couches biologiques

Des frais de 2 \$ par jour sont exigés pour les enfants utilisateurs de ce service optionnel. Pour les enfants en période d'apprentissage de la propreté ou en intégration, le montant exigé est de 5 \$ par semaine. Une entente additionnelle à l'entente de services de garde doit être signée par le parent, si celui-ci souhaite se prévaloir de ce service.

Le parent peut, s'il le désire, fournir les couches pour son enfant.

#### 6. Frais pour la crème solaire

Des frais de 12 \$ sont facturés annuellement pour ce service optionnel, une entente additionnelle doit également être signée par le parent, si celui-ci souhaite se prévaloir de ce service.

Le parent peut s'il le désire fournir la crème solaire pour son enfant.

## ANNEXE 2

# PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le Règlement prévoit que le titulaire d'un permis de centre de la petite enfance doit se doter d'une procédure de traitement des plaintes. Le Petit Réseau inc. diffuse sa procédure de traitement de plaintes aux parents.

### 1. PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le titulaire d'un permis de centre de la petite enfance doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant, un membre du personnel du centre ou toute personne agissant pour le titulaire du permis du centre.

Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans l'installation qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée 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 qui y sont reçus.

Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant pour le titulaire du permis manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la « *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ».

## **2. PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES**

Le centre assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Pour ce faire, le centre désigne la directrice du centre pour recevoir et traiter les plaintes. Si la plainte vise un membre de la direction, le (la) président(e) du conseil est désignée pour le traitement de la plainte.

## **3. TRAITEMENT DES PLAINTES**

La personne désignée (directrice ou président(e)) traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. Elle permet à la personne plaignante d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

Elle avise également la personne plaignante de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille.

### **3.1 Réception de la plainte.**

Une plaignante peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

La plaignante n'est pas tenue de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec elle pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne désignée 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, un accusé de réception, lui est expédié, si celle-ci a fourni ses nom et adresse.

Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre à la plaignante de :

- communiquer avec celle-ci à un autre moment dans la journée ;
- prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée 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.

### **3.2 Examen et traitement de la plainte.**

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

1. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le centre ou un membre du personnel et 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 rencontre s'il y a lieu la personne visée par la plainte et toute autre personne si requis, elle dresse un rapport écrit et, selon la situation et les recommandations, elle doit, selon le cas :
  - communiquer avec la personne visée par la plainte afin de lui transmettre les mesures correctives s'il y a lieu afin que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir ;
  - saisir le conseil d'administration qui prendra la décision quant aux mesures correctives à appliquer s'il y a lieu et au suivi à apporter à la plainte.
2. Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant :
  - La directrice doit immédiatement la signaler au Directeur de la protection de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'absence de soins menaçant leur santé physique publié par le gouvernement du Québec. La directrice collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.
3. Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance, la plaignante est référée à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.
4. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel, mais ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre des parents ou avec une éducatrice, la plaignante est invitée à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La directrice peut offrir son aide aux parties pour aider à la résolution du problème.

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations, ses recommandations et les mesures correctives prises s'il y a lieu à l'aide du formulaire d'enregistrement de la plainte et de suivi.

#### **4. RÉSULTAT ET FERMETURE DE LA PLAINTÉ.**

En assurant la protection des renseignements personnels, le résultat général est communiqué à la personne plaignante et ce, à la suite du traitement de la plainte

La personne désignée enregistre la date de fermeture de la plainte.

La directrice informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le centre et de leur nature (sujet), de leur traitement et des résultats

#### **5. SUIVI DE CONTRÔLE.**

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

À cette fin, la personne désignée procède à un ou plusieurs contrôles si nécessaire, dépendant de la nature de l'infraction constatée.

Elle produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi à apporter si requis.

#### **6. RAPPORT DE TRAITEMENT DES PLAINTES.**

La directrice informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le centre et de leur nature (sujet), de leur traitement et des résultats.

## **7. 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 centre. Seuls la directrice et le ou la président (e) et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.