



Centre de la petite enfance
775, rue Bonsecours, Montréal (Québec) H2Y 3C8

Régie interne

POMME DE REINETTE : 514-394-6856 poste 222

LA TIRELIRE : 514-394-6856 poste 223

LA CITÉ D'OR : 514-394-6856 poste 224

TÉLÉCOPIEUR : 514-394-6365

COURRIEL : cpe@lavoute.ca

février 2023_

Régie interne

PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE

Le centre de la petite enfance La Voûte enchantée est une corporation à but non lucratif incorporée en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* et est subventionné par le ministère de la Famille à titre de titulaire du permis et signataire de la convention de l'entente de subvention.

La corporation « CPE La Voûte Enchantée » est titulaire d'un permis du ministère de la Famille de 181 places dans 3 installations.

Pomme de Reinette :	49 enfants de 18 mois à 5 ans 15 poupons de 0 à 17 mois
La Tirelire :	42 enfants de 18 mois à 5 ans 20 poupons de 0 à 17 mois
La Cité d'Or :	56 enfants de 18 mois à 5 ans

Le CPE La Voûte enchantée est aussi titulaire d'un permis d'occupation de la Ville de Montréal.

Le centre de la petite enfance est aussi membre d'organismes provinciaux relatifs à sa mission.

Orientations générales

La mission :

- Développer et maintenir des services éducatifs de qualité dans un contexte ludique et stimulant favorisant le développement global de l'enfant *tout en assurant la santé et la sécurité des enfants qui fréquentent le CPE*
- Offrir des services connexes, par exemple la garde en soirée, le déjeuner, le dépannage, à l'intention de la famille pour faciliter la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles.

La vision :

En tant que complice et partenaire dans l'éducation de votre enfant, notre vision à terme de son parcours pédagogique parmi nous est qu'il soit:

Un enfant heureux avec une autonomie et un pouvoir d'agir grandissant. Curieux et ouvert aux différences, il est fin prêt pour l'école de demain.

Régie interne

Déclaration de principes (valeurs) :

Nous croyons que :

1. Tout ce qui mérite d'être fait mérite d'être bien fait (excellence)
2. Ce qui distingue le CPE est la qualité des services qu'il offre. Cette qualité se manifeste par l'excellence de ses ressources humaines, de son encadrement pédagogique, de son aménagement physique et de sa gestion.
3. Les gens de cultures et de milieux différents peuvent apprendre à se comprendre et à se respecter mutuellement (respect)
4. En un processus de développement qui :
 - Accorde une place primordiale à l'enfant (respect)
 - Favorise la pleine participation des parents, du personnel et des administrateurs (partage du pouvoir)
 - Respecte l'environnement (respect)
5. La transparence est essentielle dans l'ensemble de la gestion et de son processus de décision. Le CPE fait preuve d'une grande ouverture envers l'ensemble de ses clients et de son personnel.
6. L'imputabilité permet, par une délégation claire et précise, de développer le sens des responsabilités autant de la part des enfants que des parents et du personnel qui acceptent de mener à bien une action définie. (responsabilité)
7. L'équité est un principe fondé sur l'esprit de justice consistant à attribuer à chacun ce à quoi il a droit.
8. Les personnes méritent le respect de la part de l'organisation par la reconnaissance de leur unicité, l'appréciation de leur contribution et le respect de leur rôle.
9. L'organisation mérite le respect de la part des personnes par leur adhésion à sa mission, le professionnalisme de leur contribution et le respect de leurs engagements.
10. Le rôle du CPE auprès des enfants est d'assurer un environnement physique et humain adéquat et stimulant : présence de personnel éducateur formé, services de qualité répondant aux normes, relations valorisantes et affectueuses, lieux sécurisants et adaptés aux enfants, alimentation équilibrée, conditions d'hygiène adéquates, etc.

Régie interne

PARTICIPATION DES PARENTS

Le CPE étant un organisme à but non lucratif et une entreprise d'économie sociale, les parents sont fortement invités à participer à l'administration de ce dernier, tant sur le plan pédagogique que sur le plan administratif.

Pour ce faire, diverses instances telles qu'assemblées générales annuelles et spéciales, conseil d'administration, comités ad hoc leur permettent de s'exprimer sur l'administration et les politiques du CPE et de promouvoir certaines modifications.

Lors de fêtes spéciales et de sorties, les parents participent de façons diverses en s'impliquant de la manière qui leur convient le mieux.

POLITIQUE D'ADMISSION

La Voûte Enchantée est un centre de la petite enfance en milieu de travail principalement réservé aux enfants des employés de la Banque Nationale du Canada et du CPE.

La Place 0-5 est le guichet unique pour inscrire des enfants sur notre liste d'attente.

- Premier rang : enfants des employés du CPE (12 places réservées)
- Deuxième rang : fratrie des enfants fréquentant déjà le CPE
- Troisième rang : enfants des employés de la Banque Nationale du Canada
- Quatrième rang : tous les autres enfants inscrits sur la Place 0-5.

Les places disponibles seront attribuées selon les besoins du CPE (groupe dans lequel la place est disponible) et la date d'inscription sur la liste d'attente.

Lorsqu'une place devient disponible, la direction précise dans quel groupe d'âge. Elle réfère à la liste d'attente fournie par **La Place 0-5** pour l'attribution de la place.

Le CPE reçoit les enfants âgés de la naissance à 5 ans inclusivement, excluant les enfants de niveau primaire.

HEURES D'OUVERTURE

Les heures d'ouverture du Centre de la petite enfance sont les suivantes :

Le CPE est ouvert de 7h00 à 18h00.

Régie interne

Nous vous recommandons de prendre rendez-vous avec le personnel de direction en cas de besoin.

Le CPE accueille les enfants douze (12) mois par année. Il ferme cependant ses portes selon les congés en vigueur à la Banque Nationale soit ;

- Fête du Travail
- Action de grâce
- Noël et lendemain de Noël
- Jour de l'An et lendemain du jour de l'An
- Vendredi saint
- Fête des Patriotes
- Fête nationale
- Fête du Canada

INSTALLATION

FRÉQUENTATION

Le CPE accepte les enfants à temps complet et partiel. Cependant, nous respectons les jours réservés sur l'entente de services signée avec les parents. Exceptionnellement, des jours peuvent être ajoutés, mais vous devez obtenir l'aval de la direction et signer la fiche d'assiduité qui attestera de cette présence supplémentaire. Pour un changement à l'entente de services, vous devez signer une nouvelle entente auprès de la direction.

Pour une meilleure gestion, nous vous demandons de prévenir la direction le plus rapidement possible si vous comptez quitter le CPE et nous remettre le formulaire de résiliation dûment complété.

Nous vous demandons d'utiliser l'application Amisgest, disponible sur Apple store et Google Play (www.amisgest.ca/amisgest-mobile-est-disponible-dans-le-google-play-store/2786) afin de nous informer des absences de vos enfants. Vous recevrez un guide du portail parent lors de l'inscription de votre enfant.

Régie interne

Certains enfants ont des besoins particuliers qui doivent être pris en compte lorsqu'ils sont accueillis en services éducatifs à l'enfance. Qu'il s'agisse d'enfants ayant des besoins psychosociaux, d'enfants handicapés, des mesures sont mises en place pour soutenir les parents dans leur effort pour faciliter leur intégration. Dans une perspective d'égalité des chances, le CPE a mis en œuvre différentes mesures visant à permettre l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers. Cependant, le conseil d'administration considère que nous ne pouvons accueillir plus de l'équivalent de 26 enfants ayant des besoins particuliers.

FRAIS DE GARDE

- 1: Les tarifs de la contribution réduite sont ceux établis par le ministère de la Famille. Les parents doivent compléter les documents requis et avoir remis les pièces justificatives. Vous trouverez ces tarifs à l'adresse suivante : [Programme de places à contribution réduite \(gouv.qc.ca\)](http://Programme%20de%20places%20%C3%A0%20contribution%20r%C3%A9duite%20(gouv.qc.ca))
- 2: Un calendrier de prélèvements préautorisés (PPA) sera remis aux parents par la même occasion. Les renseignements demandés au sujet du prélèvement préautorisé devront être complétés.
- 3: Si une journée normalement réservée coïncide avec un congé férié, les parents doivent payer cette journée. Il en est de même de toute absence de l'enfant.

FRAIS DE RETARD :

Les parents qui se présentent à l'installation après l'heure de fermeture (18h00, heure de système de contrôle des portes) se verront imposer une pénalité de retard de 8.00\$ par famille pour les premières quinze (15) minutes et 4.00\$ pour chacune des tranches de quinze minutes subséquentes. Ils devront signer un billet de retard et les frais seront facturés directement à leur compte.

FRAIS POUR LES COUCHES

Les parents peuvent se prévaloir d'un service de couches jetables moyennant des frais de 2.00\$ par jour. Afin de se prévaloir de ce service, le parent doit compléter l'Annexe B de l'entente de service : *Entente particulière concernant la fourniture d'articles personnels d'hygiène.*

Ceux qui préfèrent les apporter doivent s'assurer qu'il y en a toujours une quantité suffisante, sans quoi, les frais de 2.00\$ leur seront réclamés. Lorsque l'enfant n'utilise plus les couches de l'installation, les parents doivent le rappeler au CPE par écrit, cela évite les erreurs.

Régie interne

FRAIS POUR CHÈQUE OU PAIEMENT « NSF »

Des frais de 10.00\$ seront portés à votre compte pour tout chèque ou paiement retourné par l'institution financière.

GÉNÉRALITÉS

- 1: Si une personne autre que le père ou la mère vient chercher l'enfant, les parents doivent en aviser l'installation en signant l'autorisation de départ ou en téléphonant, sans quoi le CPE ne laissera pas partir l'enfant. Les parents sont priés de noter que pour des raisons de sécurité, seuls les parents ou les personnes autorisées peuvent entrer à l'installation. Si les parents désirent y amener une connaissance, ils doivent en informer la direction préalablement.
- 2: En cas de séparation ou de divorce, l'installation se réserve le droit d'exiger une copie du jugement concernant la garde légale de l'enfant si celle-ci est confiée à un seul parent ou si les droits de visite d'un parent sont interdits ou limités, et ce, afin d'éviter les controverses.
- 3: Le conseil d'administration désire porter à l'attention des parents, qu'il est possible que votre enfant attrape des virus et autres maladies infectieuses au cours de sa fréquentation à l'installation.

L'immunisation se fera peu à peu et le CPE désire vous confirmer qu'il fait tout son possible pour éviter ces désagréments.

Maladie

En ce qui concerne les maladies infectieuses, nous vous avisons lorsqu'il y a présence d'une maladie au CPE. Nous appliquons les recommandations du Comité provincial des maladies infectieuses en service de garde quant à la prévention et aux mesures de contrôle.

*Si votre enfant est malade au cours de la journée, nous vous en informerons par téléphone. S'il est indisposé au point de ne pas être en mesure de suivre les activités de son groupe, nous vous demanderons de venir le chercher.

** S.V.P., lire le protocole de santé du CPE pour les exclusions.

Régie interne

Le CPE se réfère à la section portant sur les infections en milieu de garde du Québec en ce qui concerne la gestion des symptômes de maladies graves et/ou contagieuses. Le refus d'entrée au CPE se fera en conformité avec les directives du ministère de la famille.

Ci-joint le lien menant aux directives du ministère de la Famille :

https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/affiche_infection_MFA_BR.pdf

- 4: Afin d'assurer le meilleur soin et la sécurité des enfants, aucun médicament ne peut être administré à un enfant sans **l'autorisation écrite du parent** et d'un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire. Dans le cas d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette du médicament font foi de l'autorisation de ce professionnel.
- 5: Les médicaments **en vente libre** doivent aussi être administrés **avec une autorisation médicale (ordonnance)**, sauf pour les exceptions (voir ci-dessous) prévues au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Exceptions

- De l'acétaminophène peut être administré et de l'insectifuge peut être appliqué à un enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'ils le soient conformément au protocole en vigueur signé par le parent.

- L'autorisation médicale n'est pas requise pour administrer des solutions nasales salines et des solutions orales d'hydratation (type Pedialyte, Gastrolyte, Lytren, etc.) ou pour appliquer de la crème pour érythème fessier, de la crème solaire, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres et de la lotion calamine à un enfant. Cependant, l'autorisation écrite du parent est obligatoire.

- 6: Vaccination : La vaccination n'est pas obligatoire au Québec. Cependant, **l'Article 106 de la Loi sur la Santé publique énonce :**
« Lorsqu'un directeur de santé publique est d'avis, en cours d'enquête, qu'il existe effectivement une menace réelle à la santé de la population, il peut ordonner à une personne, pour le temps qu'il indique, de ne pas fréquenter un établissement d'enseignement, un milieu de travail ou un autre lieu de rassemblement, si elle n'est pas immunisée contre une maladie contagieuse dont l'écllosion a été constatée dans ce milieu. »

Régie interne

- 7: Les enfants "malades" devront suivre le groupe à l'extérieur à moins que les parents n'aient remis à la direction un certificat médical attestant que l'enfant doit être gardé à l'intérieur.
- 8: Il est strictement interdit de fumer à l'installation ainsi qu'à neuf mètres de l'entrée et cela en tout temps.
- 9: Les parents doivent confier leur enfant à l'éducatrice présente et l'aviser lorsqu'ils viennent le chercher. Il est entendu que l'enfant est sous la responsabilité de ses parents dès et aussi longtemps qu'ils ou que leurs délégués sont présents.

SERVICES

- 1: La collation étant servie à 9h00, l'installation offre le déjeuner d'appoint tous les matins jusqu'à 8h00 aux enfants dont les parents en font la demande et ont signé l'entente particulière reliée à la fourniture d'un repas supplémentaire (Annexe C de l'entente de services de garde), le coût est de 2\$ par jour par enfant.

Les parents doivent cependant choisir parmi les aliments offerts et ne peuvent apporter de nourriture de l'extérieur. **Le CPE contrôle les aliments offerts au CPE pour des raisons de sécurité pour les enfants allergiques.** Informez-vous auprès des éducatrices pour connaître la quantité que votre enfant mange le matin pour éviter le gaspillage. Les éducatrices offriront une deuxième portion si l'enfant a encore faim.

- 2: Au tableau d'affichage des parents, sur notre page Facebook et sur TV Amisgest, le menu de chaque semaine est affiché. Le CPE offre deux collations et un dîner répondant aux exigences du Guide Alimentaire Canadien. Il est à noter que nous portons une attention particulière aux enfants souffrant d'allergies ou d'intolérances alimentaires dans la mesure où un billet de médecin en atteste.
- 3: Le CPE peut servir le souper aux enfants moyennant des frais de 4,00\$ par enfant. Les parents doivent inscrire le nom de l'enfant sur la feuille prévue à cette fin le matin ou le faire par téléphone.
- 4: Afin de se prévaloir de ce service, le parent doit compléter l'Annexe C de l'entente de service : *Entente particulière concernant la fourniture d'un repas supplémentaire.*
- 5: Sorties éducatives : Au cours de l'année, des sorties spéciales peuvent être prévues dans la programmation des activités (visites, pique-niques, promenades au parc, etc.). Le parent désirant que son enfant participe à ces activités doit compléter et signer l'Annexe A

Régie interne

Entente particulière concernant les sorties organisées dans le cadre des activités éducatives. Si le parent ne désire pas que son enfant participe à l'activité, le service de garde à l'installation sera offert. Un montant additionnel couvrant les dépenses réelles pourrait être demandé aux parents afin de financer une sortie spéciale. Ce montant fera l'objet d'une entente écrite particulière. De plus, les parents sont invités à participer aux activités spéciales comme accompagnateurs.

- 6: Un reçu de frais de garde est remis annuellement.
- 7: L'entente de services entre le CPE et les parents constitue l'entente contractuelle. Si ces derniers désirent modifier la fréquentation de leur enfant, ils doivent en faire la demande par écrit afin que le CPE puisse vérifier la possibilité de ce changement. Si celui-ci est possible, une nouvelle entente devra être signée. Une nouvelle entente doit être signée annuellement au 31 août.
- 8: Selon la FORMULE DE RÉSILIATION, qui réfère à la Loi sur la protection du consommateur, « *Le consommateur peut résilier le présent contrat à tout moment en envoyant la formule ci-annexée ou un autre avis à cet effet au commerçant. Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis. Si le consommateur résilie le présent contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a aucuns frais ni pénalité à payer. Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a à payer que : a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat; et b) la moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50 \$, soit une somme représentant au plus 10 % du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.*

Dans les 10 jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur l'argent qu'il lui doit. Le consommateur aura avantage à consulter les articles 190 à 196 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur ».

- 9: Toutes les quatre (4) semaines, les parents devront signer la fiche d'assiduité du mois précédent. Celle-ci a pour but de vérifier l'exactitude des présences. Si celle-ci diffère des présences réelles, les parents sont priés d'aviser la directrice Finances/Administration pour vérification avant de signer la fiche d'assiduité.
- 10: Des documents additionnels (annexes A-B-C-D) à l'entente de services de garde subventionnés doivent être signés selon les exigences du ministère ainsi que les

Régie interne

documents internes pour autorisation parentale advenant le cas où le parent utilise les services suivants :

- Service de couches
- Service du déjeuner et souper
- Garde additionnelle (utilisation supérieure à 10 h de garde par jour)
- Sorties éducatives

EFFETS PERSONNELS

L'installation fournit et lave les draps, serviettes, débarbouillettes et tabliers à l'usage des enfants.

Cependant, les parents doivent laisser des vêtements de rechange propres en cas d'accident et peuvent apporter une couverture de flanelle, et ce quel que soit l'âge de l'enfant. Les parents sont priés de rapporter à l'installation tout vêtement prêté ou tout jouet apporté chez eux par mégarde.

Le CPE demande aux parents de laver la couverture de la maison s'ils en apportent une, ainsi que les vêtements de l'enfant. Cette pratique vise à rassurer l'enfant qui reconnaît l'odeur de la maison au moment du repos.

Il est interdit d'apporter des jouets de la maison à l'installation. Il est interdit d'apporter ou de laisser au vestiaire de la nourriture, des friandises, etc.

Par mesure de sécurité, le CPE demande aux parents de ne jamais laisser de médicaments dans le sac de leurs enfants ni de sacs de plastique au vestiaire.

Le CPE n'est pas responsable des objets perdus ou volés.

POLITIQUE D'EXPULSION

L'expulsion d'un enfant est une mesure **ultime et exceptionnelle**. L'intégration, le maintien en service de garde et la stabilité affective de l'enfant doivent être au cœur des actions et des efforts concrets avant d'appliquer une mesure d'expulsion. L'article 9 de l'entente de service établit les règles ainsi que les procédures concernant l'expulsion d'un parent ou d'un enfant.

Ci-joint le lien donnant accès à l'Entente de subvention : [Entente de services de garde éducatifs subventionnés \(gouv.qc.ca\)](#)

Advenant qu'un motif d'expulsion d'un parent survienne, le CPE applique les procédures suivantes en respectant la gradation des mesures décrites ci-dessous :

Régie interne

1. La direction du CPE donne un avis verbal au parent.
2. Au 2e manquement, la direction du CPE avise le Conseil d'administration, et donne un avis écrit au parent qu'il y a motif d'expulsion à la prochaine récurrence.
3. Au 3e manquement, si aucun changement n'est apporté pour corriger la situation, la direction et le Conseil d'administration du CPE transmettent au parent par poste recommandée un avis écrit d'expulsion. Cet avis écrit préalable de deux (2) semaines est transmis au parent avant de mettre fin à l'entente.

PROCÉDURE DE GESTION DES COMPORTEMENTS

Il se peut qu'un enfant puisse présenter des problèmes importants dans ses interactions sociales tels des comportements agressifs excessifs face aux pairs et/ou le personnel éducateur. Afin de soutenir l'enfant face à ces défis, le CPE mettra en place la procédure suivante :

Procédure / Étapes et mesures d'évaluation

Il existe au CPE un document (Protocole d'intervention) pouvant aider l'éducatrice dans ses premières étapes de dépistage. En voici un court résumé :

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. Les parents doivent signer le plan d'intervention.

Niveau 3

- S'il n'y a aucun résultat par rapport aux objectifs fixés dans le plan d'intervention et que le comportement de l'enfant ne permet pas son intégration dans le groupe, l'éducatrice propose un nouveau plan d'intervention. (L'éducatrice peut demander d'être accompagnée dans cette démarche soit par un membre de la direction et/ou d'un consultant externe).

Régie interne

- 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.
- Nouvelle rencontre avec les parents pour leur présenter le plan d'intervention révisé. Ce dernier doit aussi être signé par les parents.
- À échéance, rencontre avec les parents pour discuter des résultats obtenus en lien avec le plan d'intervention.

Suivi de l'évaluation du comportement de l'enfant

Il pourrait y avoir expulsion :

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

Niveau 4 Expulsion

- Rencontre et l'envoi d'une lettre aux parents expliquant les motifs et la date de fin de services.
- Un avis écrit préalable de deux (2) semaines est transmis au parent avant de mettre fin à l'entente.

Mécanismes de communication

Le conseil d'administration est informé qu'une démarche est entreprise avec des parents concernant un enfant lorsque cette démarche atteint le niveau 3. En aucun cas le nom de l'enfant ne doit être mentionné. Les informations concernant les démarches entreprises pour la mise en place du plan d'intervention afin de soutenir l'intégration et le maintien de l'enfant au service de garde sont communiquées au conseil d'administration.

Si la santé, la sécurité et le bien-être de l'enfant concerné, des autres enfants ou des adultes présents au service de garde sont sérieusement menacés; si la collaboration du parent est nulle ou déficiente; si, malgré les moyens mis en place, il s'avère que le service de garde ne dispose pas des ressources nécessaires alors le ministère de la Famille (direction régionale visée) sera

Régie interne

informé de la situation. Cette communication écrite devra préciser les démarches entreprises, les moyens mis en place, les résultats obtenus et la possibilité d'expulsion de l'enfant. Dans tous les cas, l'analyse du dossier et la prise de décision finale sont faites par le CA

Procédure/Étapes

NOTE : Nonobstant la gradation des mesures mentionnées dans le cas d'un parent pouvant être expulsé, le CPE peut mettre fin à l'entente de services de garde 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.

URGENCE :

En cas d'urgence, les enfants et le personnel de l'installation se rendront à l'intérieur de l'édifice Chausse-gros de Léry (l'entrée de l'académie culinaire) et les parents seront avisés. Les parents doivent informer la direction de tout changement d'adresse et de numéro de téléphone le plus rapidement possible.

En observant ces règlements, les parents collaborent à la tâche du CPE qui est d'accorder à leurs enfants les meilleurs soins possibles et de leur donner entière satisfaction.

Politique de gestion des plaintes

Dans le but d'assurer la qualité des services offerts aux enfants, le Centre de la petite enfance la Voûte Enchantée (CPE La Voûte) s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes, qu'il transmet au personnel du CPE La Voûte et aux parents utilisateurs.

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE La Voûte veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il interviendra dans le respect et l'intégrité des personnes visées.

Tout intervenant (membres du personnel) saisi d'une insatisfaction d'un usager (parents) a le devoir, dans les limites de ses attributions, d'y donner suite dans les meilleurs délais. Ainsi, tout mécontentement formulé par l'utilisateur devrait normalement trouver sa solution sur le terrain. À défaut de pouvoir satisfaire l'utilisateur, l'intervenant a le devoir de le référer à une des directrices adjointes.

Pour nous permettre de bien nous situer entre une plainte et un commentaire, voici les deux définitions utilisées.

Une plainte : Une plainte est ...	Un commentaire : Un commentaire est ...
•l'expression verbale ou écrite	•l'expression verbale ou écrite
•d'une insatisfaction ou d'un problème formulé par notre client	•d'une suggestion ou d'un irritant formulé par notre client
•faisant état d'une situation spécifique	•pour lesquels il ne demande pas de suivi.
•pour laquelle il souhaite un correctif.	

Toute personne peut porter plainte au CPE La Voûte pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans l'une ou l'autre de ses installations 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 par le *Règlement sur 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 déposer une plainte au CPE La Voûte lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE La Voûte ou une personne agissant pour celle-ci, manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou n'agit pas adéquatement.

Toute personne peut déposer une plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE La Voûte manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur services de garde éducatifs à l'enfance* ou un de ses règlements.

Politique de gestion des plaintes

1) PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le CPE La Voûte Enchantée assure, la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. Pour ce faire, le CPE La Voûte désigne les directrices adjointes (3) pour recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également la directrice des finances et administrations à recevoir et traiter les plaintes.

De plus, advenant une plainte qui placerait le personnel de gestion en conflit d'intérêts, ou impliqué dans la plainte, les services d'un sous-comité seront requis pour traiter cette plainte. Le comité sera formé de parents membres du conseil d'administration et de la directrice générale du CPE afin de s'assurer que ladite plainte sera traitée en toute confidentialité et impartialité.

Si la directrice générale est concernée dans la plainte, seul le conseil d'administration pourra traiter ladite plainte avec le même égard.

2) TRAITEMENT DES PLAINTES ET SUIVI

Les personnes désignées traitent toute plainte avec diligence et en assurent le suivi.

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

a) Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

La personne qui reçoit la plainte assure au plaignant que ses renseignements demeureront confidentiels s'il le désire. Elle l'invite cependant à permettre son identification, 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 adjointe ouvre un dossier de plainte en utilisant un « Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte » Annexe A, pour y consigner les renseignements pertinents. De plus, lorsque la plainte est faite par écrit, la directrice adjointe expédie au plaignant un accusé de réception.

Politique de gestion des plaintes

b) Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'il reçoit une plainte, le directeur adjoint doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, le directeur adjoint note ses constatations et ses conclusions au dossier de la plainte à l'aide du « Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte » et informe la directrice générale.

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

Le directeur adjoint doit immédiatement signaler la situation au Directeur de la protection de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide **Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique **

Le directeur adjoint collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte, aux mesures à prendre et note au dossier des plaintes, les conclusions de l'évaluation faite par le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) Si la plainte est fondée, la directrice générale informe le conseil d'administration qui décidera des mesures à prendre en collaboration avec la DPJ et ce, suite aux résultats de l'enquête menée par le SPVM.

ii. Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance :

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

iii. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le C.P.E.

a) Et constitue à un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui pourrait menacer la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus ;

Le directeur adjoint reçoit la plainte et en informe la directrice générale. Une rencontre est alors fixée entre les deux, afin d'y statuer sur son bien-fondé et le suivi à lui consacrer. Il avise le plaignant des démarches entreprises.

b) 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 un parent ou une éducatrice ;

Le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la responsable concernée. Le directeur adjoint peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème. Si tout se règle entre les

Politique de gestion des plaintes

deux parties, le dossier est fermé. Advenant le cas où le conflit persiste, le directeur adjoint informe alors la directrice générale, laquelle, avec le comité exécutif, étudiera le dossier et procédera :

1) Par arbitrage : Si un consensus est trouvé, le dossier sera fermé

Si non résolu :

2) Par l'expulsion d'un des membres s'il s'agit d'un motif prévu aux règlements généraux ou comme parent-utilisateur s'il s'agit d'un motif mentionné à l'article 9 de son entente de service ou par l'enclenchement du processus disciplinaire pour le personnel (éducatrice).

iii. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel de celui-ci.

a) Et constitue à un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui pourrait menacer la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus ;

Afin, de constater la situation, le directeur adjoint pourra avoir une entrevue avec le membre du personnel concerné et il pourra, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant. Le dossier sera fermé si la plainte est jugée non fondée. Le membre du personnel peut être accompagné par une personne de son choix.

Si la plainte est jugée fondée, le directeur adjoint dresse un rapport écrit qu'il fait parvenir à la directrice générale. Une rencontre est alors fixée entre les 2 afin d'y statuer sur le suivi à lui consacrer et à la possibilité d'enclencher des mesures disciplinaires, s'il y a lieu.

Par, la suite le directeur adjoint doit alors rencontrer le membre du personnel concerné afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée où qu'elle ne se reproduise plus à l'avenir. À cette fin, le directeur adjoint prend les moyens nécessaires à cette vérification et un plan d'action est mis sur pied avec la personne concernée.

- ❖ Si le processus d'avis disciplinaire est à l'étape d'une suspension, la directrice générale informera le conseil d'administration du suivi.
- ❖ Si la situation est corrigée, le dossier des plaintes est fermé.
- ❖ Si la situation n'est pas corrigée, nous procéderons aux prochaines étapes de l'avis disciplinaire qui peut aller, jusqu'au congédiement de l'employé.

** voir Annexe B pour l'escalade et les particularités du processus

4) RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET CONSERVATION DES DOSSIERS

Politique de gestion des plaintes

Le conseil d'administration devra prévoir, avec la personne désignée, les différentes façons de régler les situations en fonction du type et de l'importance de l'infraction.

Tous les dossiers de plainte constitués par le CPE La Voûte ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé dans un classeur électronique protégé par un mot de passe sur le réseau interne du CPE.

Seuls les membres de la direction et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaires pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

Politique de gestion des plaintes

Annexe A : « Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte »

Description de la plainte

Nom: _____

Poste occupé : _____

Téléphone à la maison :

(____) _____

Moment(s) de survenance des faits :

Nom du ou des personnes impliquées:

Circonstances entourant la plainte:

Nom du ou des témoin(s) :

Signature du plaignant (e) _____ Date

Plainte reçue par (nom) _____ en date du

Commentaires : _____

Politique de gestion des plaintes

Nom _____

Date et heure : _____

Faits recueillis : OUI NON

Plainte : Écrite Verbale Signée

Enquête :

Date et heure : _____

Nom de la personne impliquée dans la plainte: _____

Enquête :

• Nom de l'enquêteur : _____

• Date du début de l'enquête _____ Date du dépôt du rapport : _____

Résultat de L'Enquête :

• Mesures intérimaires (s'il y a lieu) : _____

1. Recevabilité de la plainte :

Suivi écrit au plaignant (date) : _____

Suivi écrit au(x) personne(s) concernée(s) (date) : _____

2. Mesure(s) mise(s) en place et adoptée(s) :

Suivi écrit au plaignant (date) : _____

Suivi écrit au(x) personne(s) concernée(s) (date) : _____

Solution(s) retenue(s) : _____

Offre de médiation : Acceptée Refusée Date et heure : _____

Conclusion de la rencontre :

Politique de gestion des plaintes

Annexe B : L'escalade et les particularités du processus

Note générale :

1) Si le personnel de gestion est en conflit d'intérêts, ou impliqué dans la plainte, les services d'un sous-comité seront requis pour traiter cette plainte. Le comité sera formé de parents membres du CA et de la DG.

2) Si la DG est concernée dans la plainte, seul le CA pourra traiter ladite plainte.

3) Si le CA doit être impliqué et qu'un membre du CA est soit en conflit d'intérêts (ou apparence de conflit d'intérêts), soit impliqué directement ou indirectement dans la plainte, il devra se retirer du processus de résolution de la plainte.