



# RÉGIE INTERNE

**Adoptée par le conseil d'administration le 31 janvier 2023**

## Table des matières

CHAPITRE 1 STRUCTURE ADMINISTRATIVE.....	5
1.1 MISSION.....	5
1.2 SIÈGE SOCIAL .....	5
1.3 STATUT JURIDIQUE ET DESCRIPTION DE L'ADMINISTRATION.....	5
1.4 PERMIS.....	5
CHAPITRE 2 DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	6
2.1 HEURES D'OUVERTURE.....	6
2.2 ASSURANCES.....	6
CHAPITRE 3 POLITIQUE D'ADMISSION ET GESTION DE LA LISTE D'ATTENTE.....	6
3.1 CLIENTÈLE .....	6
3.2 FRÉQUENTATION .....	6
3.3 RATIO ET FORMATION DES GROUPES .....	6
3.4 POLITIQUE D'ADMISSION DES ENFANTS .....	7
3.5 INSCRIPTION .....	9
3.6 DOSSIER D'INSCRIPTION .....	9
3.7 ENTENTE DE SERVICE.....	9
3.8 CONSERVATION DES DOSSIERS .....	10
3.9 CHANGEMENT DE FRÉQUENTATION .....	10
CHAPITRE 4 DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES .....	10
4.1 CONTRIBUTION RÉDUITE (PCR) .....	10
4.2 EXEMPTION CONTRIBUTION PARENTALE (ECP) - GRATUITÉ.....	11
4.3 SERVICES COMPLÉMENTAIRES ET FRAIS DIVERS.....	11
4.4 MODALITÉS DE PAIEMENT .....	12
4.5 RETARD DE PAIEMENT .....	12
4.6 REÇU AUX FINS D'IMPÔT .....	12
CHAPITRE 5 CALENDRIER ET ASSIDUITÉ .....	12
5.1 OUVERTURE ET FERMETURE (JOURS FÉRIÉS).....	12
5.2 AVIS D'ABSENCE OU RETARD D'UN ENFANT .....	13
5.3 AVIS DE VACANCES.....	13
5.4 AVIS DE DÉPART.....	13

5.5 FICHE D'ASSIDUITÉ .....	13
CHAPITRE 6 POLITIQUE D'ACCUEIL.....	14
6.1 INTÉGRATION D'UN NOUVEL ENFANT .....	14
6.2 RESPONSABILITÉS PARENTALES À L'ARRIVÉE ET AU DÉPART.....	14
6.3 PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT .....	14
CHAPITRE 7 POLITIQUE D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ.....	14
7.1 ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS.....	14
7.2 ÉTAT DE SANTÉ DE L'ENFANT ET SITUATIONS NÉCESSITANT L'EXCLUSION .....	15
7.3 MESURES D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ .....	16
7.4 PRÉCAUTIONS UNIVERSELLES EN CAS DE PRÉSENCE DE SANG.....	16
CHAPITRE 8 POLITIQUE ALIMENTAIRE .....	16
8.1 MENU.....	16
8.2 REPAS ET COLLATIONS.....	16
8.3 GESTION DES ALLERGIES ALIMENTAIRES ET DES INTOLÉRANCES .....	17
CHAPITRE 9 POLITIQUE DE SÉCURITÉ.....	17
9.1 SYSTÈME DE SÉCURITÉ (CLÉ) .....	17
9.2 EN CAS D'INCIDENT OU D'ACCIDENT .....	17
9.3 EXERCICE D'ÉVACUATION.....	18
9.4 REFUGE EN CAS D'URGENCE .....	18
9.5 GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	18
CHAPITRE 10 FONCTIONNEMENT ET MODES DE COMMUNICATION.....	18
10.1 CODE VESTIMENTAIRE.....	18
10.2 JOUETS PERSONNELS ET OBJETS TRANSITIONNELS .....	18
10.3 EFFETS PERSONNELS FOURNIS PAR LES PARENTS.....	19
10.4 RESPONSABILITÉS DES PARENTS .....	19
10.5 COMMUNICATION QUOTIDIENNE.....	19
10.6 RENCONTRE ANNUELLE.....	20
10.7 DOSSIER ÉDUCATIF .....	20
10.8 PROBLÈMES DE COMPORTEMENT CHEZ L'ENFANT .....	20
10.9 CADEAUX, DONNÉS ET AUTRES GRATIFICATIONS AU PERSONNEL DU CPE .....	21
CHAPITRE 11 TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉSILIATION D'ENTENTE DE SERVICES .....	22

11.1 TRAITEMENT DES PLAINTES .....	22
11.2 POLITIQUE DE RÉSILIATION D'ENTENTE DE SERVICESET D'EXPULSION .....	22
CHAPITRE 12 HORAIRE TYPE.....	24
ANNEXE POLITIQUE TRAITEMENT PLAINTÉ.....	25

# CHAPITRE 1

## STRUCTURE ADMINISTRATIVE

### 1.1 MISSION

---

Le centre de la petite enfance *La Petite-Patrie* a pour mission d'être un CPE de qualité qui met l'enfant et la famille au cœur de ses priorités. Nous travaillons rigoureusement à bâtir un milieu chaleureux, sécuritaire et stimulant pour les enfants qui le fréquentent, tout en étant rassurant et personnalisé pour les parents qui l'ont choisi. Il propose aux parents des services éducatifs répondant aux besoins des familles et s'assure d'établir une continuité des interventions éducatives avec le milieu familial. Notre volonté est de créer un environnement propice au bien-être des enfants. Nous nous engageons à veiller à l'entretien d'un climat favorable au développement et à l'épanouissement de chaque enfant, et à soutenir l'équipe dévouée et dédiée de notre CPE pour qu'elle puisse continuer d'offrir ce climat aux enfants.

Notre action éducative se traduit par une approche où le jeu et le plaisir sont à la base de l'apprentissage de nouvelles aptitudes et connaissances. La motivation est le moteur de cette approche visant l'épanouissement de l'enfant.

### 1.2 SIÈGE SOCIAL

---

Le siège social est situé au 700, boulevard Rosemont, à Montréal (Québec), H2S 0C4.

### 1.3 STATUT JURIDIQUE ET DESCRIPTION DE L'ADMINISTRATION

---

Le centre de la petite enfance *La Petite-Patrie* est un organisme à but non lucratif, incorporée en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* et il est subventionné par le ministère dédié aux CPE. L'organisme, en plus d'être soumis aux lois, est soumis à ses règlements généraux ainsi qu'à ses lettres patentes.

L'administration de l'organisme relève d'un conseil d'administration composé de neuf administrateurs dont six parents, élus par les membres en assemblée générale, deux membres du personnel du CPE (un pour chaque installation) et un membre issu de la communauté.

La gestion quotidienne du CPE est assumée par une direction générale qui applique les politiques et les orientations du conseil d'administration, tout en représentant celui-ci auprès des parents. Elle assiste d'office aux réunions du conseil d'administration.

### 1.4 PERMIS

---

Le CPE *La Petite-Patrie* détient un permis de 160 places, réparties dans deux installations A et B de 80 places chacune dont 30 pour des poupons dans l'installation A. Le CPE accueille des enfants entre 3 mois et 5 ans.

## CHAPITRE 2 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 2.1 HEURES D'OUVERTURE

---

Les heures d'ouverture sont de 7 h à 18 h, du lundi au vendredi.

### 2.2 ASSURANCES

---

Le CPE La Petite-Patrie est assuré pour tout ce qui concerne ses biens et sa responsabilité civile. Le conseil d'administration détient une assurance responsabilité des administrateurs et des dirigeants.

## CHAPITRE 3 POLITIQUE D'ADMISSION ET GESTION DE LA LISTE D'ATTENTE

### 3.1 CLIENTÈLE

---

Âge d'admission :

Poupons : 3 mois à 17 mois

Multiâge : 18 mois à 5 ans

### 3.2 FRÉQUENTATION

---

Un enfant peut être inscrit au CPE La Petite-Patrie selon les modes de fréquentation suivants: régulier temps plein et régulier temps partiel.

**Régulier temps plein** : est considéré comme à temps plein un enfant qui est inscrit dans une installation pour fréquentation 5 jours par semaine.

**Régulier temps partiel** : est considéré comme à temps partiel un enfant qui est inscrit dans une installation pour fréquentation de 2 à 3 jours fixes par semaine. ***Aucun changement du nombre de jours ou du choix des journées de fréquentation prévues à l'entente de services ne peut être fait sans le consentement de la direction.***

### 3.3 RATIO ET FORMATION DES GROUPES

---

Le CPE respecte les ratios déterminés par le ministère de la Famille. Ce ratio personnel/enfants est fixé dans le but d'assurer la qualité d'interaction.

Moins de 18 mois : 1 éducatrice pour 5 enfants

18 mois et plus : 1 éducatrice pour 8 enfants

L'équipe du CPE annonce les changements de groupe en juin et les changements de groupes se font progressivement durant la période estivale, jusqu'à la fin du mois d'août. Il peut y avoir aussi des changements en cours d'année lorsqu'une place se libère. Les éducatrices ne peuvent avoir leur propre enfant dans leur groupe titulaire. Les enfants d'une famille sont dans le même groupe à partir d'au moins 18 mois pour les groupes multiâges et ce, pour toute la durée de la fréquentation du CPE de manière à favoriser la stabilité (à moins d'une préférence contraire des parents).

### 3.4 POLITIQUE D'ADMISSION DES ENFANTS

---

Le CPE détermine sa sélection pour l'inscription d'un enfant en fonction des disponibilités des places et en fonction des critères énoncés dans sa Politique d'admission, d'exclusion et de gestion de la liste d'attente. La politique d'admission du CPE vise à :

- Favoriser l'accessibilité à des places de qualité en installation aux familles vivant dans le quartier de La Petite-Patrie;
- Assurer une gestion transparente quant à l'accès aux places;
- Encourager l'intégration au CPE des enfants à défi particulier, des familles récemment immigrées et moins nanties;
- Assurer une occupation adéquate des places subventionnées, et ce, dans le respect des règles de l'occupation établies par le ministère;
- Éviter tout conflit quant à l'ordre dans lequel doivent être admis les enfants au CPE;
- Agir avec rigueur, intégrité, transparence et professionnalisme dans la gestion de l'admissibilité et la gestion de la liste d'attente

### CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

---

- Le parent éligible aux places doit obligatoirement être inscrit sur la liste d'attente centralisée d'**Enfance Famille** ([www.laplace0-5.com](http://www.laplace0-5.com)) (ci-après la «Place 0-5»), et ce, même s'il fréquente déjà le CPE. Si plusieurs demandes correspondent aux critères d'admission, la date d'inscription sur la liste d'attente centralisée sera considérée.
- L'enfant doit être âgé de moins de 5 ans au 30 septembre de l'année de référence.
- Le parent doit être admissible à la contribution réduite et être en mesure de fournir tous les documents relatifs à l'approbation de la demande.
- Le parent doit être en mesure de fournir l'attestation des services de garde reçus, s'il a bénéficié de la contribution réduite durant la période visée.
- Le parent prestataire de l'aide sociale doit être en mesure de fournir la preuve d'éligibilité à l'exemption de la contribution réduite, et ce, lors de l'inscription.

*\* Un renouvellement de la preuve sera demandé plusieurs fois par année par le prestataire (une copie du chèque ou une lettre d'un agent chargé du dossier du client sont les seules pièces justificatives acceptées).*

## LES PRIORITÉS D'ADMISSION

---

Le CPE priorise les enfants dans l'ordre suivant;

1. Enfants d'un membre du personnel permanent du CPE.
2. Enfants qui fréquentent le service à temps partiel et qui désirent une augmentation de leur fréquentation.
3. La fratrie d'un enfant fréquentant le CPE.
4. Enfants habitant le quartier La Petite-Patrie (délimité par le chemin de fer à l'ouest et au sud, par la rue Jean-Talon au nord et par la rue D'Iberville à l'est) dont le code postal commence par H2S ou H2G et qui sont inscrits sur la liste d'attente de **la Place 0-5**. Une priorité sera donnée aux enfants venant des groupes suivants, dans l'ordre ci-dessous, jusqu'à concurrence d'un maximum global de 15 % des places disponibles :
  - a) ont des défis particuliers (tel que défini par le ministère de la famille), environ 5% des places ou selon les capacités d'accueil du CPE, selon le cas;
  - b) sont visés par un partenariat entre le CPE et une organisation communautaire, un organisme gouvernemental ou autre partenaire, visant à favoriser l'intégration d'enfants de familles nouvellement arrivées au pays, d'enfants de milieux moins nantis ou en difficulté (places protocoles) ; et

Pour un enfant ayant des besoins particuliers, une rencontre devra avoir lieu entre les responsables du CPE et les parents afin de discuter des besoins de l'enfant et de s'assurer que le CPE a la capacité de répondre aux besoins de l'enfant.

## LES CRITÈRES D'ADMISSION

---

Les enfants sont sélectionnés sur la liste d'attente selon les critères d'admission suivants :

- L'âge de l'enfant;
- Sa priorité;
- La date d'inscription de l'enfant sur la liste d'attente centralisée de la Place 0-5.

## PROCÉDURE D'ATTRIBUTION DES PLACES DISPONIBLES

---

Lorsqu'une place devient vacante, le CPE comble celle-ci selon les modalités établies dans la gestion des places, l'âge du groupe visé et la disponibilité de la place.

En tout temps, le CPE s'assure que le parent inscrit sur **la Place 0-5** est toujours admissible aux priorités.

Lorsqu'une place devient disponible, le CPE contacte le parent ayant le rang prioritaire, conformément aux priorités d'admission et aux demandes de la Place 0-5, par téléphone afin de prendre rendez-vous pour une visite et de lui offrir une place. Si le parent n'est pas joignable, mais a un répondeur ou une boîte vocale, le CPE laisse un message détaillé en demandant un retour d'appel dans un délai de 24 heures, à défaut de quoi le CPE tiendra pour acquis que le parent refuse la place. Si le parent n'est pas joignable, le nom de son enfant reste sur la liste d'attente et le CPE passe au nom suivant, l'enfant reste inscrit à la date initiale et ne perd pas sa priorité.

Une fois la place offerte à un parent de la liste d'attente, le parent a 24 heures ouvrables pour accepter ou non la place. S'il l'accepte, il doit conclure l'entente dans un délai maximal de 2 jours. Un parent qui



ne se présente pas au rendez-vous sans avertir de son absence perd automatiquement la place offerte, et sa demande est retirée de la liste d'attente.

Lorsque le parent refuse la place offerte, il a la possibilité de demeurer sur la liste d'attente du CPE pour une autre fois ou de retirer le nom de son enfant de la liste.

### 3.5 INSCRIPTION

---

L'inscription d'un nouvel enfant s'effectue dès qu'une place devient vacante.

La majorité des places se libèrent durant la période estivale. Le CPE procède chaque année à l'inscription des nouveaux enfants au cours du printemps.

La direction invitera les parents à renouveler l'entente de service et ses annexes, avant le 31 mai de chaque année.

Au moment de l'inscription, les parents doivent remplir les fiches de renseignements, fournir tous les documents requis et signer les autorisations et l'entente de service. Les documents doivent être complétés avant le premier jour de fréquentation de leur enfant.

Les parents doivent s'assurer que le CPE détient les renseignements à jour pour la fiche de leur enfant tout au long de sa fréquentation. Ils doivent informer la direction de tout changement (adresse, numéro de téléphone, etc.) par courriel au [direction@cpelapetitepatrie.ca](mailto:direction@cpelapetitepatrie.ca)

### 3.6 DOSSIER D'INSCRIPTION

---

Le dossier de chaque enfant doit contenir une copie des documents suivants :

- Formulaire de demande d'admissibilité à la contribution réduite ;
- Certificat de naissance original de l'enfant ;
- Carte d'assurance maladie de l'enfant ;
- Certificat de naissance original d'un des parents. Si le parent n'est pas né au Canada, certificat original de citoyenneté ou certificat original de résidence permanente ;
- Preuve de résidence du parent ;
- Fiche d'inscription avec autorisation de sortie et de prise de photos ;
- Formulaire d'autorisation pour l'administration de médicaments (R-1) ;
- Protocole d'administration de l'acétaminophène en cas de fièvre ;
- Une entente de service et ses annexes pour chaque année de fréquentation du CPE.

### 3.7 ENTENTE DE SERVICE

---

Tout parent dont l'enfant est inscrit au CPE doit signer l'entente de service prescrite par le ministère. La fréquentation de l'enfant doit être celle décrite dans l'entente de service. Cette entente est valide pour une période d'un an à compter du début de l'année scolaire de Montréal.

L'entente de service définit l'engagement qui lie le parent et le CPE. Elle souligne également les obligations de chacune des parties.

### 3.8 CONSERVATION DES DOSSIERS

---

Le dossier de l'enfant, qui demeure confidentiel, doit être conservé pendant six ans après la fin de l'entente (selon l'article 21 du *Règlement sur la contribution réduite*, chapitre S-4.1.1, r. 1).

### 3.9 CHANGEMENT DE FRÉQUENTATION

---

Tout changement à la fréquentation de l'enfant entraîne la signature d'une nouvelle entente de service. Avant d'autoriser un changement de fréquentation, la direction du CPE doit vérifier les disponibilités en fonction des ratios, de l'organisation des groupes et des politiques du CPE. Si aucune place disponible ne correspond à la demande de changement du parent, le parent pourra alors être inscrit sur la liste d'attente prioritaire.

## CHAPITRE 4 DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

### 4.1 CONTRIBUTION RÉDUITE (PCR)

---

La place à contribution réduite (PCR) comprend un service d'une durée maximale de 10h de service par jour, un dîner et deux collations.

Pour avoir droit à la contribution réduite, c'est-à-dire payer le tarif en vigueur pour les CPE et sujet à changement selon les dispositions du Gouvernement du Québec, le parent (ou le tuteur) doit :

Résider au Québec et être citoyen canadien, ou :

- Être résident permanent ;
- Séjourner au Québec dans le but d'y travailler et avoir un permis de travail ;
- Être un étudiant étranger et détenir un certificat d'acceptation ;
- Être une personne autorisée de séjour en vertu des lois sur l'immigration.

Si le parent (ou le tuteur) répond à ces conditions du règlement de la place à contribution réduite, il peut bénéficier, pour son enfant, d'une place à contribution réduite, dont le tarif est fixé par le Gouvernement du Québec. Le parent doit remplir un formulaire de demande et fournir les documents requis au CPE lors de l'inscription.

Ces conditions sont valables tant que le ministère n'apporte pas de modifications à ce programme.

*N.B. : S'il advenait qu'un parent ait besoin d'une période de garde supérieure à 10 heures consécutives, une entente contractuelle distincte (Annexe D) sera remplie. Cette heure supplémentaire doit se situer à l'intérieur de nos heures d'ouverture habituelles. Les frais de garde seront alors facturés à raison de 5 \$ par heure supplémentaire.*

L'information présentée par le ministère de la Famille prévaut :

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/services-de-garde/programme-contribution-reduite/Pages/admissible.aspx>

## 4.2 EXEMPTION CONTRIBUTION PARENTALE (ECP) - GRATUITÉ

---

Un parent peut être admissible à l'exemption de contribution réduite s'il bénéficie de l'aide de dernier recours au sens de la loi. Il faudra voir avec la direction en fonction des directives du Gouvernement du Québec et de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, chapitre S-4.1.1. Pour information : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/services-de-garde/programme-contribution-reduite/Pages/gratuite-sdg-certains-parents.aspx>.

## 4.3 SERVICES COMPLÉMENTAIRES ET FRAIS DIVERS

---

### FRAIS POUR LES ARTICLES D'HYGIÈNE

---

Le CPE propose aux parents de fournir la crème solaire. Le parent qui souhaite se prévaloir de ce service doit signer une entente particulière (Annexe B) concernant la fourniture d'articles d'hygiène personnels. Ce montant est payable lors du prélèvement préautorisé du mois de septembre de chaque année.

- 15 \$ pour un enfant fréquentant le CPE à temps plein;
- 10 \$ pour un enfant fréquentant le CPE à temps partiel.

Ces frais sont fixes et ne sont pas remboursables. Le parent pourra mettre fin à l'entente en tout temps en donnant un avis écrit au CPE.

Ces frais sont annuels et facultatifs. Le parent qui refuse le service devra fournir l'article d'hygiène en quantité suffisante, bien identifié au nom de son enfant.

### FRAIS DE SORTIE/ACTIVITÉ

---

Le CPE organise un maximum de trois (3) grandes activités/sorties par année. Ce sont des sorties qui sortent du cadre des activités régulières et qui entraînent des coûts supplémentaires. Par exemple, il pourrait s'agir d'une sortie au Zoo Ecomuseum qui nécessite un transport en autobus scolaire et un frais d'entrée.

Les frais liés à cette programmation spéciale sont facturés au parent qui a autorisé la participation de son enfant par le biais de l'Annexe A de l'entente de service. Un maximum de 60\$ par année, soit 20\$ par activité peut être facturé.

Les parents sont libres de faire participer leur enfant à ces activités. L'enfant qui ne participe pas à la sortie peut fréquenter le CPE, où le service régulier est maintenu.

### FRAIS DE RETARD

---

Un parent sera considéré comme étant en retard s'il quitte le CPE après 18 h. Lorsqu'un parent prévoit être en retard pour une raison majeure, il est tenu d'en aviser le CPE avant 17 h 45. Cependant, cela ne le dispense pas des frais de retard, qui s'élèvent à :

- 2 \$ par minute de retard.

Un formulaire de retard sera rempli par le personnel en place, dans lequel sera indiquée l'heure de départ (horloge du CPE) et que le parent devra signer.

## 4.4 MODALITÉS DE PAIEMENT

---

Le prélèvement préautorisé est le mode de paiement privilégié par le CPE. Un calendrier de paiements sera remis au parent à chaque début d'année.

Pour le prélèvement préautorisé, le parent doit remettre au CPE un spécimen de chèque et remplir le formulaire d'autorisation de prélèvement. Si d'autres frais s'ajoutent comme par exemple des frais de retard ou les frais prévus aux annexes A et B, ils seront prélevés en surplus du retrait régulier à la période de prélèvement qui suit l'événement.

Si un parent souhaite employer un autre mode de paiement, il doit faire part de son intention à la direction.

## 4.5 RETARD DE PAIEMENT

---

Des frais de service de 15 \$, plus des frais de retard seront exigés pour chaque paiement refusé par l'institution financière. En cas de paiement refusé, le CPE La Petite-Patrie pourra exiger d'être payé en argent comptant, par chèque certifié ou par mandat.

Le parent qui ne respecte pas les modalités de paiement recevra un état de compte détaillé, incluant les frais de retard. Une pénalité de 5% du montant dû sera imposée pour tout paiement non reçu le vendredi à la fermeture du CPE.

Tous les comptes doivent être à jour pour le 31 mars de chaque année.

## 4.6 REÇU AUX FINS D'IMPÔT

---

Un reçu annuel est émis au parent payeur avant le 28 février de chaque année.

# CHAPITRE 5 CALENDRIER ET ASSIDUITÉ

## 5.1 OUVERTURE ET FERMETURE (JOURS FÉRIÉS)

---

Le CPE est ouvert 52 semaines par année. Il est fermé les 13 jours fériés suivants :

1- *Le jour de l'an* 2- *Le lendemain du jour de l'an* 3- *le Vendredi Saint* 4- *le lundi de Pâques*, 5- *La Fête des Patriotes* 6-*La Fête Nationale* 7- *La Confédération* 8- *La Fête du Travail* 9- *l'Action de Grâce*, 10- *La veille de Noël* 11- *le jour de Noël* 12- *Le lendemain de Noël* 13-*La veille du jour de l'an*.

Lorsque ces journées ont lieu lors d'une journée de fin de semaine, ils sont reportés selon un calendrier fixé par le CPE.

Les jours fériés sont payables ; le parent doit donc payer la contribution réduite prescrite par la loi pour chaque jour férié prévu dans l'entente de services de garde pour la contribution réduite.

## FERMETURE DU CPE

---

En cas de fermeture imprévue, les parents seront avisés par téléphone ou courriel le plus tôt possible. Si une telle fermeture survient durant la journée, les parents doivent venir chercher leur enfant.

Les frais de garde de telles journées ne sont pas remboursables, par contre si la fermeture se poursuit sur plus d'une journée, les parents n'ont pas à payer les journées subséquentes. Le CPE prend toutes les mesures nécessaires pour éviter de fermer.

## 5.2 AVIS D'ABSENCE OU RETARD D'UN ENFANT

---

Si l'enfant doit s'absenter pour la journée, les parents sont invités à en aviser un membre du CPE avant 9 h le matin même. Il est préférable de le faire via l'application AMIGEST ou encore par téléphone ou courriel.

Dans le cas d'absences prolongées, il est impératif que les parents contactent la direction du CPE pour en discuter.

## 5.3 AVIS DE VACANCES

---

Les parents sont invités à informer la direction du CPE des périodes où ils prévoient que leur enfant ne fréquentera pas le CPE.

À cet effet, le CPE émet un sondage quelques fois par année (semaine de relâche, période des fêtes, période estivale), auquel le parent doit répondre. Ce sondage permet une meilleure gestion des services et du personnel. Les parents sont invités à indiquer les semaines d'absence de leur enfant à l'avance dans l'application AMISGEST. À noter que les journées d'absence sont payables.

## 5.4 AVIS DE DÉPART

---

Le parent peut résilier l'entente de service en complétant le formulaire, « *avis de résiliation*, » prévu à l'entente de services et en le remettant à un membre de la direction. Tel que prévu à l'entente de services, le parent paie le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans l'entente de services et la moins élevée des deux sommes suivantes soit 50 \$ ou la somme représentant au plus 10 % du prix des services qui ne lui ont pas été fournis, par contrat. Le CPE n'entend pas réclamer de frais de résiliation d'entente de services pour les services qui ne lui ont pas été fournis si le parent avise la direction au moins 10 jours ouvrables avant la date du départ.

## 5.5 FICHE D'ASSIDUITÉ

---

La fiche d'assiduité est un moyen mis en place par le ministère de la Famille pour contrôler la fréquentation réelle au CPE. La fiche d'assiduité de chaque enfant doit être signée toutes les quatre semaines par le parent.

Il est de la responsabilité du parent de vérifier si les informations indiquées sur la fiche d'assiduité sont exactes avant de la signer. Cette signature peut se faire à la main ou de façon électronique tel que prévu par les règles du ministère.

## CHAPITRE 6

### POLITIQUE D'ACCUEIL

#### 6.1 INTÉGRATION D'UN NOUVEL ENFANT

---

Lors de l'intégration d'un enfant, en fonction du moment de l'année et de l'âge de l'enfant, le personnel propose différentes approches aux parents pour faciliter cette importante étape: venir de plus courtes journées au début, amener des photos de l'enfant et de la famille avant l'arrivée ou accompagner son enfant lors de moments-clés en sont différents exemples.

Le parent peut accompagner son enfant lors des premiers jours afin d'établir les bases de la coéducation, de partager ses propres attentes et de permettre au personnel de connaître les habitudes de l'enfant.

#### 6.2 RESPONSABILITÉS PARENTALES À L'ARRIVÉE ET AU DÉPART

---

Lorsque la saison le requiert, les personnes qui accompagnent l'enfant à l'intérieur doivent le dévêtir à l'arrivée et le vêtir au départ et ranger ses effets personnels dans son casier.

Elles doivent avertir le personnel en place de l'arrivée de l'enfant et de son départ.

Elles sont responsables de l'enfant tant qu'elles sont en sa présence au CPE.

#### 6.3 PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT

---

À l'inscription, le parent indique qui sont les personnes autorisées à venir chercher leur enfant et cette information est consignée dans le dossier de l'enfant. Lorsqu'une de ces personnes doit venir, le parent doit aviser un membre de l'équipe du CPE. Une pièce d'identité peut être demandée à cette personne si aucun membre du personnel présent ne reconnaît.

Un enfant ne peut quitter le CPE sans être accompagné d'une personne âgée d'au moins 14 ans.

## CHAPITRE 7

### POLITIQUE D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

#### 7.1 ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS

---

LE CPE applique rigoureusement les dispositions du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, chapitre S-4.1.1, a. 106 (le «**Règlement**»).

À cet effet le CPE s'assure :

- Qu'une fiche d'administration des médicaments est tenue pour chaque enfant. Cette fiche d'administration des médicaments doit contenir le nom de l'enfant, le nom du parent, le nom du médicament dont le parent autorise l'administration, ainsi que la date et l'heure de son administration à l'enfant, la dose administrée, le nom de la personne qui l'a administré ainsi que sa signature;

- Que les médicaments sont entreposés dans un espace de rangement, hors de portée des enfants, à l'écart des denrées alimentaires, des produits toxiques et des produits d'entretien. Le titulaire d'un permis doit tenir cet espace de rangement sous clé;
- Que seulement les éducatrices autorisées à administrer les médicaments le fasse.

Selon l'article 118 du Règlement, tous les médicaments, prescrits ou en vente libre (ex : sirop, médicament contre le mal de dents, crème, etc.), y compris les médicaments homéopathiques, doivent être accompagnés d'une autorisation parentale et médicale. La prescription doit être signée par un membre du Collège des médecins, ou une personne habilitée par la loi. Si un enfant doit prendre un médicament, le parent doit en aviser le personnel du CPE et signer le formulaire d'autorisation dûment complété.

Huit exceptions seulement sont acceptées par le ministère de la Famille et par le CPE La Petite-Patrie. Cependant, pour que ces produits soient administrés, il est obligatoire que les parents aient signé le formulaire d'autorisation relatif au produit lors de l'inscription.

Ces produits sont les suivants :

- L'acétaminophène en cas de fièvre (fourni par le CPE) ;
- Les gouttes nasales salines (ex. : Salinex) ;
- La crème contre l'érythème fessier;
- La crème solaire (fournie par le CPE avec frais) ;
- La solution orale d'hydratation (ex. : Pedialyte, Gastrolyte) ;
- La crème hydratante ;
- Le baume à lèvres ;
- Le gel lubrifiant en format d'usage unique pour la prise de température (fourni par le CPE).

## **7.2 ÉTAT DE SANTÉ DE L'ENFANT ET SITUATIONS NÉCESSITANT L'EXCLUSION**

À son arrivée le matin au CPE, l'enfant doit être dans un état de santé qui lui permet de participer aux activités normales de son groupe. Le parent informe le personnel en cas de symptômes ou malaises que présente son enfant. Lorsqu'une fièvre est incommode, malgré l'administration d'acétaminophène, le parent sera appelé à garder son enfant à la maison.

Dans le cas où l'état de santé de l'enfant se détériore au cours de la journée et empêche l'enfant de participer aux activités ou qu'il représente un risque de contagion pour les autres enfants, le parent sera tenu de venir chercher son enfant dans les meilleurs délais. Certaines maladies contagieuses requièrent le retrait de l'enfant du CPE selon des barèmes préétablis dans le guide de prévention et de contrôle des infections en service de garde qui se consulte en ligne au <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000374/> Dans certains cas, une consultation médicale pourrait être nécessaire.

La collaboration et la vigilance des parents demeurent indispensables pour préserver l'état de santé général des enfants qui fréquentent le CPE, du personnel qui y travaillent et, par extension, de toutes les familles qui transitent au CPE.

## 7.3 MESURES D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

---

Le personnel du CPE applique les mesures d'hygiène, de santé et de sécurité nécessaires pour prévenir la propagation des maladies et les accidents et maintenir un bon état de santé général des enfants.

En cas de maladie présente au CPE, les parents sont informés par la direction par le biais d'un courriel. En cas d'accident ou de morsure, un rapport est rédigé et une copie est remise aux parents concernés.

## 7.4 PRÉCAUTIONS UNIVERSELLES EN CAS DE PRÉSENCE DE SANG

---

Pour éviter l'infection par le VIH, l'hépatite B ou C ou toute autre maladie transmissible par le sang, le CPE applique les précautions universelles prescrites par le ministère dans le guide *La prévention des infections chez les personnes travaillant en service de garde à l'enfance*.

# CHAPITRE 8

## POLITIQUE ALIMENTAIRE

Le CPE possède une politique alimentaire, laquelle fait minimalement l'objet d'une révision triennale, en fonction des données scientifiques ou de la mise à jour du Guide alimentaire canadien.

### 8.1 MENU

---

Le menu (automne-hiver ou printemps-été) est établi en fonction d'une séquence de cinq semaines. Le menu est basé sur le Guide alimentaire canadien en conformité avec la politique alimentaire et est affiché en permanence sur le babillard de l'entrée principale du CPE et sur le site web du CPE.

### 8.2 REPAS ET COLLATIONS

---

Une bonne alimentation est à la base du développement de l'enfant; elle est importante pour sa croissance et sa vitalité. Le CPE offre un dîner équilibré et deux collations par jour et ces moments de repas représentent, pour le personnel, des occasions de favoriser l'apprentissage de bonnes habitudes alimentaires pour les enfants dans la bonne humeur et le plaisir.

Puisque l'influence de l'adulte est déterminante dans la communication de saines habitudes alimentaires et les bonnes habitudes de vie, celui-ci assure une présence active en prenant le repas et les collations avec les enfants aux heures habituelles. La collation du matin est servie entre 9 h et 9 h 30 tandis que celle de l'après-midi est servie après la période de repos à partir de 14 h 45. Le service du dîner se fait chaque jour entre 11 h 30 et 11 h 45. Le CPE fournit les purées pour les poupons alors que le personnel, en collaboration avec les parents, planifie l'intégration des nouveaux aliments. Pour la sécurité des enfants, un aliment qui n'a jamais été intégré à la maison ne sera pas présenté à un poupon, à l'exception d'une entente entre le personnel et la famille. C'est la responsabilité du parent de faire le suivi des aliments intégrés auprès du personnel. Le lait maternisé est fourni par le parent lorsque nécessaire. Il est interdit aux enfants et à leurs parents d'apporter des friandises ou toute autre forme de nourriture au CPE.



## 8.3 GESTION DES ALLERGIES ALIMENTAIRES ET DES INTOLÉRANCES

---

Le CPE peut substituer certains aliments auxquels l'enfant est intolérant ou allergique. Le parent doit cependant fournir une preuve médicale confirmant l'intolérance ou l'allergie dont souffre son enfant.

Le parent a la responsabilité de donner par écrit au CPE les informations concernant les intolérances ou allergies de son enfant. Cette information sera transmise à la personne responsable de l'alimentation et à l'éducatrice de l'enfant.

Pour la sécurité de l'enfant souffrant d'intolérances ou d'allergies, le CPE affiche le nom de l'enfant avec sa photo, en mentionnant l'aliment causant l'intolérance ou l'allergie et le traitement requis en cas de réaction, dans le local de l'enfant, dans la cuisine, sur le chariot de nourriture et dans les autres salles de l'installation. Le parent doit signer une autorisation pour procéder à cet affichage et fournir trois photos récentes.

Par mesure préventive, le service alimentaire du CPE n'achète aucun aliment ou ingrédient contenant des noix ou des arachides.

Les intolérances alimentaires non reconnues par un médecin devront faire l'objet de discussions avec la direction du CPE et la personne responsable de l'alimentation.

## CHAPITRE 9 POLITIQUE DE SÉCURITÉ

### 9.1 SYSTÈME DE SÉCURITÉ (CLÉ)

---

Un système de cartes à puce est mis en place pour maximiser la sécurité des enfants au CPE. Il est important que toute personne qui entre dans l'installation s'identifie en passant sa carte sur le lecteur.

Lors de la rentrée de son enfant, chaque parent reçoit une clé lui permettant d'accéder aux locaux de son installation (portes extérieures et intérieures, ascenseur). Le CPE étant divisé en deux installations distinctes de 80 places, la loi nous oblige à contrôler l'accès aux installations. Il n'est donc pas possible de circuler d'une installation à l'autre à moins d'avoir un enfant inscrit dans chacune d'elles.

Un dépôt de 10 \$ par carte à puce est exigé lors de la remise des clés afin de couvrir les coûts de remplacement en cas de perte. Ce dépôt sera rendu au parent lors du retour des clés.

### 9.2 EN CAS D'INCIDENT OU D'ACCIDENT

---

Lorsqu'un incident ou accident survient, indépendamment de la nature, (ecchymose, morsure, éraflure, lèvre fendue suite à une chute ou blessure plus grave), le personnel intervient selon les circonstances et applique les mesures d'hygiène et premiers soins, contacte le parent si nécessaire et rédige un rapport qui est automatiquement vu par un membre de la direction. Une copie est remise au parent de l'enfant alors qu'une copie est consignée au dossier de l'enfant. En cas de besoin d'un transport en ambulance, les frais pour ce service devront être assumés par les parents.

### 9.3 EXERCICE D'ÉVACUATION

---

Le personnel du CPE a mis au point, avec la collaboration du Service de sécurité incendie, un plan d'évacuation qui est mis en pratique au moins une fois par année avec les enfants. Ce plan d'évacuation a été approuvé par le conseil d'administration.

### 9.4 REFUGE EN CAS D'URGENCE

---

Dans le cas où le personnel doit évacuer les enfants de l'établissement, le point de rencontre se situe dans la ruelle entre le CPE et le parc Luc Durand devant l'affiche de rassemblement.

### 9.5 GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

---

Les renseignements contenus dans le dossier de l'enfant sont confidentiels et, outre les représentants du ministère qui peuvent y avoir accès pour fin de vérifications de notre conformité, la direction du CPE en conserve la confidentialité à moins d'une autorisation de la part du parent. Selon les délais prescrits par la Loi, le CPE s'assure de la destruction des documents confidentiels par le biais d'une compagnie de déchiquetage reconnue pour ses normes de qualités. Tous les rapports d'accidents et incidents produits par le CPE sont consignés dans un registre qui pourrait être transmis, au besoin, à l'assureur du centre de la petite enfance.

## CHAPITRE 10 FONCTIONNEMENT ET MODES DE COMMUNICATION

### 10.1 CODE VESTIMENTAIRE

---

Par mesure de sécurité et dans l'esprit que l'enfant vient jouer au CPE, il est demandé que les enfants portent des vêtements confortables, ajustés à leur taille, qui les laissent libres de tous mouvements et qui sont adaptés à la température. Lors des changements de saisons, il est demandé que les enfants aient des vêtements pour temps froid et chaud. Des vêtements de rechange appropriés à la saison doivent être maintenus en permanence dans le casier de l'enfant. Pour éviter des pertes, et faciliter le travail du personnel du CPE, les vêtements des enfants doivent être identifiés. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus, brisés ou volés. Nous avons un espace pour les objets perdus.

À l'intérieur, les parents doivent s'assurer que leur enfant porte des chaussures fermées et antidérapantes. Les pantoufles ne sont pas admises.

### 10.2 JOUETS PERSONNELS ET OBJETS TRANSITIONNELS

---

Les enfants ont besoin d'apporter avec eux un ou des objets significatifs venus de la maison. Il est normal et important que votre enfant ait en tout temps une doudou à sa disposition. Les toutous sont admis, mais doivent pouvoir entrer dans le casier de l'enfant.

Le vendredi de chaque semaine, la doudou de l'enfant est déposée dans son casier pour son lavage hebdomadaire.

En ce qui concerne les jouets, il est possible que les éducatrices en admettent certains dans un cadre prédéterminé, comme le *vendredi livres*. Les parents doivent s'informer auprès des éducatrices avant d'autoriser leur enfant à apporter un jouet dans leur local.

### 10.3 EFFETS PERSONNELS FOURNIS PAR LES PARENTS

---

Les parents doivent fournir les articles suivants :

- Couches, crème contre l'érythème fessier et serviettes humides, si nécessaire ;
- Objet de transition (toutou ou doudou) ;
- Verre bien identifié ;
- Vêtements de rechange ;
- Pour l'été : serviette, maillot de bain, chapeau et crème solaire pour ceux qui veulent la fournir.

Pour les poupons, les parents doivent fournir les tétines et les biberons ainsi que le lait maternisé, le cas échéant.

### 10.4 RESPONSABILITÉS DES PARENTS

---

#### CASIER

---

Sur les étages, chaque enfant dispose d'un casier identifié par sa photo. C'est à cet endroit que sont déposées les productions de l'enfant. Le tout doit être ramassé chaque jour pour permettre l'entretien des casiers.

Dans le local de l'enfant, du rangement est prévu pour la literie et les médicaments.

Tous les vendredis, les casiers doivent être vidés (seuls les vêtements de rechange doivent y être laissés), pour permettre l'entretien des espaces.

#### ACCÈS AU CPE, DÉBARCADÈRE ET STATIONNEMENT

---

Le CPE dispose de trois espaces de stationnement pour les familles. Parce qu'elles sont plus sécuritaires que celles aux abords des rues, nous suggérons aux parents de prioriser ces espaces de stationnement lorsqu'elles sont disponibles.

Sur le côté Est et Ouest de l'avenue De Chateaubriand, des débarcadères (15 minutes) permettent un accès à notre établissement. En tout ce sont 4 espaces supplémentaires destinées aux familles.

### 10.5 COMMUNICATION QUOTIDIENNE

---

L'équipe éducative communique aux parents le compte rendu de la journée de chaque enfant à l'aide d'un journal de bord électronique, et ce, idéalement quotidiennement. Le parent est invité à utiliser l'agenda électronique pour transmettre des notes à l'équipe éducative. Le personnel utilise aussi les tableaux d'affichage pour transmettre des informations générales aux parents.

Pour permettre à votre enfant de participer pleinement aux activités de son groupe et dans une optique de réinvestissement des actions entreprises au CPE, nous suggérons fortement de lire le journal de bord de l'enfant et de donner suite aux demandes de l'équipe éducative.

À tout moment, un parent peut planifier une rencontre individuelle avec l'éducatrice de son enfant.

## **AFFICHAGE**

---

Des tableaux d'affichage ont été installés afin d'éviter que l'affichage pour les parents soit omniprésent sur les murs de l'installation.

Le tableau de développement, installé dans le local de votre enfant, est le reflet des activités qui ont été réalisées pendant une certaine période avec le groupe. Il met en valeur le travail accompli par les enfants et l'éducatrice, permet à l'éducatrice de partager ses observations et illustre le souvenir que les enfants ont gardé de l'activité.

## **10.6 RENCONTRE ANNUELLE**

---

Annuellement, les éducatrices du groupe convient tous les parents du groupe à une rencontre afin de les informer du fonctionnement général du groupe et de solliciter les besoins et les attentes des parents.

## **10.7 DOSSIER ÉDUCATIF**

---

Le dossier éducatif de l'enfant est un portrait périodique du développement de chaque enfant fréquentant le CPE. Il est rédigé par l'équipe éducative conformément à la Loi.

Le portrait éducatif de l'enfant décrit sommairement l'état du développement de l'enfant dans chacun des domaines de développement afin que l'on puisse suivre son évolution.

Il est complété deux fois par année par les éducatrices et transmis aux parents au plus tard le 15 juin et le 15 décembre de chaque année.

Suivant le dépôt de ce dossier éducatif, les parents qui le souhaitent pourront rencontrer un membre de l'équipe éducative afin d'échanger avec elle sur le développement de l'enfant. Les parents sont informés à l'avance de la disponibilité de l'éducatrice afin de fixer avec elle le jour et l'heure de cette rencontre. Si des préoccupations particulières apparaissent au cours de l'année, l'éducatrice ou le parent peut demander une rencontre afin d'établir un plan de coéducation commun.

## **10.8 PROBLÈMES DE COMPORTEMENT CHEZ L'ENFANT**

---

Dans le cas où un enfant présente des difficultés majeures à s'intégrer et à s'adapter au CPE, ou si son comportement met en danger la santé ou la sécurité des autres enfants ou du personnel, une rencontre avec les parents sera organisée par la direction du CPE afin de trouver des solutions et d'établir un plan d'intervention. Un suivi sera fait auprès de l'enfant, avec la collaboration des parents. Si cela s'avère nécessaire, une consultation externe sera faite avec l'accord des parents.

Si les problèmes persistent malgré la mise en place de tous les moyens cités plus haut, le CPE se référera à sa Politique de résiliation d'entente de services et d'expulsion prévue à l'article 11.2 du présent document pour déterminer la suite.

## **PROGRESSION DES MESURES AVANT LA RÉSILIATION DE CONTRAT ET L'EXPULSION**

Avant d'expulser un enfant, le CPE privilégie une approche en trois étapes. Celle-ci s'effectue dans un esprit de communication et de collaboration entre le CPE et le parent de l'enfant concerné.

1. Le membre de l'équipe éducative désigné observe et évalue les comportements et les attitudes de l'enfant sur une période de deux semaines. Il tente ensuite d'identifier les défis de l'enfant en émettant une série d'hypothèses.
2. Le membre de l'équipe éducative désigné 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, ils considèrent une série d'actions, de moyens et d'objectifs à entreprendre et à atteindre dans le but d'aider l'enfant.

Au lendemain de cette rencontre, le membre de l'équipe éducative désigné et 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. Le membre de l'équipe éducative observe et évalue de nouveau les comportements et les attitudes de l'enfant selon les actions à entreprendre et l'échéancier qui auront été prédéterminés avec le parent. Le respect de cet échéancier s'avère essentiel pour assurer le progrès de l'enfant et son suivi. Les étapes 1 et 2 sont répétées selon l'évolution de la situation et selon les besoins de chacun. À tout moment du processus, un rapport d'évaluation par un professionnel peut être exigé. Un tel recours vise à permettre au CPE de pallier les limites de ses capacités à aider l'enfant qui présente des comportements et des attitudes telles que définies plus haut dans le présent article.

3. Lorsqu'aucun changement favorable ne découle de la série d'actions entreprises par le membre de l'équipe éducative désigné, le parent de l'enfant, et le cas échéant, le professionnel à l'intérieur des échéanciers prédéterminés, la direction générale organise une dernière rencontre avec le parent de l'enfant. À ce moment, elle lui fait part du constat et de sa décision face à la situation.

## **10.9 CADEAUX, DONNÉS ET AUTRES GRATIFICATIONS AU PERSONNEL DU CPE**

---

Le CPE adhère à des principes éthiques selon lesquels le personnel n'est pas autorisé à accepter des cadeaux personnels en provenance des fournisseurs. L'équipe éducative est autorisée à recevoir des présents des familles.

# CHAPITRE 11

## TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉSILIATION D'ENTENTE DE SERVICES

### 11.1 TRAITEMENT DES PLAINTES

---

Le CPE possède une politique de traitement des plaintes disponible sur le site web et remise aux parents lors de l'inscription. En fonction de l'objet de la plainte, une procédure est indiquée. Elle se trouve en annexe.

### 11.2 POLITIQUE DE RÉSILIATION D'ENTENTE DE SERVICES ET D'EXPULSION

---

Le CPE applique une politique de résiliation d'entente de services et d'expulsion conforme aux recommandations du ministère de la Famille. La politique a pour objectif de définir les motifs d'expulsion et de résiliation d'entente de services en plus de préciser les procédures selon les différents motifs justificatifs.

L'expulsion d'un enfant ou du parent est une mesure ultime et exceptionnelle. Avant d'appliquer cette mesure d'expulsion, le CPE met de l'avant une série d'actions et d'efforts concrets, notamment décrit à l'article 10.8 du présent document, en vue d'intégrer, d'assurer et de procurer un service éducatif de qualité aux enfants.

### MOTIFS JUSTIFIANT LA RÉSILIATION D'ENTENTE DE SERVICES ET L'EXPULSION

---

Le CPE peut mettre fin à l'entente de services suivant les motifs ci-dessous :

1. Suite à la remise d'un avis écrit, le parent refuse ou néglige de payer la contribution parentale que le CPE est en droit d'exiger ;
2. L'impossibilité pour le CPE de répondre aux besoins d'un enfant et/ou ceux de ses parents et d'en favoriser l'inclusion compte tenu des ressources/capacités en la matière ;
3. Longue absence de plus de 3 semaines non motivée de l'enfant ;
4. Un enfant qui présente des problèmes de comportements ou des comportements violents à l'endroit de ses pairs et/ou du personnel du CPE;
5. Un enfant qui par ses comportements et attitudes, met sérieusement en danger la sécurité de ses pairs et/ou du personnel du CPE lorsqu'il fréquente le CPE;
6. Un enfant qui par ses comportements et attitudes, se met lui-même en danger;
7. Un enfant qui présenterait des problèmes d'intégration qui ne se résolvent pas malgré la mise de l'avant d'un plan d'intervention;
8. L'absence de participation d'une des parties (parents, intervenants externes) dans la mise en œuvre d'un plan d'intervention dans le cas d'un enfant à besoins particuliers ;
9. Problème de comportement du parent à l'égard des enfants, du personnel, de la direction ou des autres parents ;
10. Parent qui, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service du CPE (Régie interne).

11. Si malgré les moyens mis en place, il s'avère que le CPE ne dispose pas des ressources nécessaires pour poursuivre l'entente de service, le CPE informe le ministère de la Famille de la situation.

## **EXPULSION ET RÉSILIATION DE L'ENTENTE DE SERVICES**

La direction générale informe le conseil d'administration de la situation. La décision de résilier l'entente de services d'un enfant est prise par le conseil d'administration. La direction générale rencontre le parent pour lui expliquer que l'entente de services est résiliée et avant de lui acheminer, par courrier recommandé, l'avis d'expulsion de l'enfant. Cet avis comprend les motifs de l'expulsion et la date de fin de l'entente de services. Un préavis idéal de deux semaines doit être respecté.

## CHAPITRE 12 HORAIRE TYPE

HORAIRE TYPE	
7h00 à 9h00	Accueil jeux extérieurs / jeux libres
9h00	Transition : rangement et déplacement vers le groupe d'appartenance
Vers 9h15	Routine et Collation
	Période de jeux extérieurs libres, actifs et accompagnés   ateliers
Vers 11h30	Dîner
	Période de jeux   début de la routine de repos et de détente
13h00 à 15h00	Période de repos ou de détente pour les enfants qui ne dorment pas
Vers 15h15	Collation
	Période de jeux libres et accompagnés   ateliers
16h30 à 18h00	RASSEMBLEMENT DE FIN DE JOURNÉE (à l'extérieur lorsque la température le permet)



ANNEXE  
POLITIQUE TRAITEMENT PLAINTES



POLITIQUE ET PROCÉDURE DE  
TRAITEMENTS DES PLAINTES

Adoptée en conseil d'administration le 10 juin 2010

# Section 1 – POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

## 1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse aux employées du Centre de la petite enfance La Petite-Patrie, aux membres du conseil d'administration ainsi qu'aux parents.

## 2. But de la politique

La politique vise à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et d'une responsabilisation de la clientèle et des partenaires.

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

## 3. Fondements

La Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (L.R.Q., chapitre S-4.1.1 art 1) a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde qui y sont visés en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent des contextes de précarité socio-économique.

## 4. Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard des services offerts par le CPE La Petite-Patrie et dont l'objet est relié à la Loi ou les règlements sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance ou à une norme administrative en vigueur.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- une obligation imposée par la Loi ou les règlements sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance;

- la santé, la sécurité et/ou le bien-être des enfants; <sup>1</sup>
- des agissements qui manquent à une obligation ou à un devoir imposé ;
  - D'un membre du personnel du CPE;
  - D'un membre de la direction;
  - D'un parent utilisateur;

## 5. Valeurs

Les valeurs qui guident l'examen des plaintes sont les suivantes :

- L'impartialité (intégrité, justice, objectivité)
- La collaboration (soutien, respect, assistance)

## 6. Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs énoncées à l'article 5 ainsi que des droits du plaignant et de la personne concernée par la plainte;
- Une plainte doit être considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services offerts par le CPE;
- Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens qui seront pris pour traiter celle-ci ainsi que du rôle du responsable des son examen;
- Toute plainte est traité avec célérité;
- L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties;
- La personne qui porte plainte est informée, conformément à la procédure de traitement des plaintes, de l'évolution de son dossier et des conclusions de l'examen de la plainte, de même que la personne visée par la plainte.
- La CPE La Petite-Patrie est tenu de faire connaître aux parents et à ses employés la politique et la procédure de traitement des plaintes.

## 7. Dépôt d'une plainte;

Toute personne peut porter plainte verbalement, par écrit ou par courrier électronique au CPE La Petite-Patrie;

---

<sup>1</sup> Dans le cas d'une plainte relevant de la Loi sur la protection de la jeunesse, le plaignant est immédiatement invité à signaler sa plainte au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)

- s'il a des raisons de croire qu'un membre de son personnel ou une personne agissant pour son compte manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi et des Règlements sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte verbalement, par écrit ou par courrier électronique au Ministère de la famille. (MF) ;

- s'il a des raisons de croire que le CPE La Petite-Patrie manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi et des Règlements sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Coordonnées du Bureau des renseignements et des plaintes du Ministère de la famille :

600, rue Fullum

Montréal, (Québec) H2K 4S7

(514) 873-2323

[plainte@mfa.gouv.qc.ca](mailto:plainte@mfa.gouv.qc.ca)

## 8. Responsabilités des partis

La politique et procédure de traitement des plaintes relève de la responsabilité du Centre de la petite enfance La Petite-Patrie. Ce dernier procédera avec diligence à l'examen des plaintes. Il agira de façon à donner l'occasion au plaignant ou à l'employée concernée de faire part de leurs observations au moment de l'examen de la plainte. Il entreprendra les démarches nécessaires pour réunir les documents pertinents et recueillir les versions des faits. Il effectuera toute étude, recherche ou analyse que pourra exiger l'examen dont il communiquera les conclusions au plaignant ou à l'employé concerné.

### 8.1. Le conseil d'administration

- Approuver la politique et la procédure de traitement des plaintes;
- S'assurer d'apporter l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte;
- Recevoir les plaintes à l'endroit de la direction générale;
- Veille à ce que la politique soit appliquée de façon conforme et voit au règlement adéquat des plaintes examinées par le CPE;
- Recevoir les recommandations et les informations de la direction générale (sauf lorsqu'elle est visée par la plainte);

- Recevoir et approuve les rapports d'examen accompagnés d'un plan de régularisation;
- Recevoir les demandes de révision des dossiers traités.

## 8.2. La direction

- Est responsable de l'application de la politique et de la procédure;
- Voit à ce que les employés, le conseil d'administration et les parents soient informés de la politique et de la procédure;
- S'assurer d'apporter l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte;
- Peut désignée une personne responsable d'une plainte et l'assiste dans les démarche d'examen et de traitement de la plainte;
- Fournit au conseil d'administration l'information nécessaire concernant le traitement des plaintes;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

### Lorsque la plainte est traitée par la direction générale

- Voit à faire l'ouverture d'un dossier de plainte et procède à l'enregistrement de ladite plainte en conformité aux dispositions prévues à la procédure lorsque la direction générale l'exige;
- Voit au traitement de la plainte.
- Assure le suivi nécessaire au traitement de la plainte;

## 8.3. Les directrices d'installation

- Est responsable de l'application de la politique et de la procédure;
- Voit à ce que les employés, le conseil d'administration et les parents soient informés de la politique et de la procédure;
- S'assurer d'apporter l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte;

### Lorsque qu'elle est désignée par la direction générale pour le traitement de la plainte

- Voit à faire l'ouverture d'un dossier de plainte et procède à l'enregistrement de ladite plainte en conformité aux dispositions prévues à la procédure lorsque la direction générale l'exige;
- Voit au traitement de la plainte.
- Assure le suivi nécessaire au traitement de la plainte;
- Communique régulièrement les démarches effectuées dans le traitement de la plainte;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

## 8.4. Tout employé

- Informe le plaignant que le CPE a une politique et procédure de traitement des plaintes et que l'application de celles-ci est assurée par la direction;
- Collabore à l'examen et au traitement d'une plainte à la demande de la direction;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

## 8.5. Les parents

- Signale son insatisfaction;
- Collabore et communique efficacement avec l'employés concernée afin de maintenir une bonne entente;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

## Section 2 – PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### 1. Formulation d'une plainte

Tout membre du personnel, membre du conseil d'administration est tenu d'inciter toute personne qui manifeste une insatisfaction à s'adresser à la direction générale du CPE afin d'exprimer son mécontentement et formuler une plainte.

La personne qui souhaite formuler une plainte, peut procéder par diverses façons;

- En se présentant aux bureaux de la direction.
- Par téléphone;
- Par télécopieur;
- Par courrier électronique;
- Par la poste;

Coordonnées du Centre de la petite enfance La Petite-Patrie :

700 Boulevard Rosemont

Montréal (Québec)

H2S 0C4

Il est important de noter que toute **insatisfaction** verbale fait à un membre de la direction sera traité en respectant les procédures inscrit dans ce document. Le plaignant ne peut être en droit de demander au CPE de ne pas agir. Le CPE a pour mandat et obligation de vérifier les informations mentionnées dans la plainte et d'intervenir s'il y a lieu. Toutefois, la confidentialité de la démarche et du dossier est préservée en tout temps.

### 2. Réception de la plainte

Au moment de la réception d'une plainte, la direction générale ou la personne désignée par celle-ci;

- Écoute et prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte et dans toute autre démarche qui s'y rattache;
- Détermine si la plainte relève de la compétence du CPE;

- Informe le plaignant de la procédure générale de traitement des plaintes;
- Informe le plaignant que toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle afin qu'il n'ait aucune hésitation à donner ses coordonnées;
- Si malgré cette précision, le plaignant préfère conserver l'anonymat, il est informé. Que la qualité de l'examen de sa plainte peut-être compromise puisqu'il sera impossible de le joindre pour obtenir des renseignements supplémentaires et pour faire un suivi de sa plainte;
- Si le plaignant consent à ce que son identité soit divulguée, il devra compléter et signer le formulaire de consentement prévu à cet effet.

### 3. Enregistrement d'une plainte

Pour toute plainte reçue, la personne désignée pour le traitement de la plainte officialise la plainte par l'ouverture d'un dossier en utilisant le *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte* (annexe 1) afin d'y noter des renseignements pertinents à cette fin, tel que :

- Les coordonnées du plaignant ;
- Les coordonnées du prestataire des services ou de la personne visée par la plainte;
- La date et l'heure de la réception de la plainte ;
- Le ou les objet(s) de la plainte;<sup>2</sup>
- La description des faits rapportés ;
- Les attentes du plaignant quant aux résultats du règlement de sa plainte.

### 4. Analyse préliminaire de la plainte

L'analyse préliminaire consiste à s'assurer que la plainte peut-être retenue pour examen.

#### Une plainte est recevable lorsque :

- la plainte est effectuée à l'égard des services offerts par le CPE;
- la plainte se rapporte à l'application de la Loi ou les règlements sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance ou à une norme administrative en vigueur;

#### Une plainte n'est pas retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants;

---

<sup>2</sup> Voir la liste des catégories d'objets de plainte en annexe



- La plainte n'est pas de la compétence du CPE; le plaignant est alors dirigé vers l'instance compétente;<sup>3</sup>
- Un délai trop long entre le signalement de l'événement par le plaignant et le dépôt de la plainte;
- La mauvaise foi du plaignant (ex : plainte vexatoire) ;
- L'abandon de la plainte par le plaignant;
- Le refus du plaignant de collaborer (ex : non divulgation de son identité lorsque essentiel pour le traitement de la plainte)

## 5. Envoi d'un accusé de réception au plaignant

Dans les **5 jours ouvrables** suivant la réception de la plainte au CPE, la personne responsable du traitement de la plainte fait parvenir un accusé de réception au plaignant. L'accusé de réception doit indiquer le délai maximal prévu pour l'examen de la plainte, soit **45 jours ouvrables** suivant la date de réception de la plainte au CPE.

## 6. Examen et traitement de la plainte

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

La personne responsable du traitement de la plainte permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, lui fournit en cas échéant, les renseignements qu'il pourrait demander si nécessaire et, s'il y a lieu, l'oriente vers le bon interlocuteur, personne ou organisme.

Pour l'examen d'une plainte, de façon générale, il est recommandé de procéder ainsi :

- consulter l'historique des plaintes portant sur le même dossier ou le même sujet;<sup>4</sup>
- faire une synthèse de la plainte;
- établir une stratégie d'examen;
- s'assurer de recueillir les versions de l'ensemble des parties impliquées dans le litige en question, avant de produire le résultat de l'examen de la plainte.

Le règlement de la plainte doit être évalué à l'aide de critères tels :

- le cadre législatif et réglementaire visant le respect des droits et obligations des parties concernées;

---

<sup>3</sup> Le CPE considère qu'une plainte n'est pas de sa compétence si elle ne correspond pas à la définition d'une plainte telle qu'elle est formulée à l'article 4 de la politique. En pareil cas, le CPE doit déterminer dans la mesure du possible l'organisme ou le ministère en mesure de traiter la plainte, puis suggérer à la personne de porte plainte auprès de l'organisme ou du ministère en question.

<sup>4</sup> Si plusieurs plaintes concernent le même dossier ou le même sujet, celle-ci doivent être mises en relation afin d'établir une stratégie d'examen qui tienne compte de ce fait. Chaque plainte doit cependant être traitée de façon individuelle.

- les éléments propres aux particularités des différents intervenants (enfants, parents, employées);
- les éléments propres aux règles habituelles qui régissent l'établissement concerné par la plainte.

## 7. Délai pour examen d'une plainte

Après avoir fait enregistrer sa plainte, le plaignant doit prévoir un délai entre chacune des étapes de la procédure du traitement de sa plainte.

La personne responsable du traitement de la plainte informe régulièrement et continuellement le plaignant de l'évolution du traitement de la plainte (ex : délais, actions).

## 8. Rapport d'examen

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

- 1) Aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait état et la plainte est considéré comme réglée;
- 2) Des mesures correctives s'imposent, le rapport d'examen en fait mention et la responsable du traitement de la plainte doit présenter à la personne concernée ses conclusions et tenter de trouver une solution conjointement, et ce, dans le respect des différentes politiques, procédures, lois et règlements en vigueur.

Dans ce cas, la personne responsable du traitement de la plainte doit élaborer, en collaboration avec la personne concernée, un plan de régularisation qui détermine :

- Les mesures à prendre;
- La ou les personne(s) responsable(s) du suivi;
- Les délais à respecter pour régulariser la situation.

Lorsque la personne concernée ne collabore pas au plan de régularisation, le CPE devra entreprendre des mesures coercitives pour exiger les mesures qui s'imposent et en faire le suivi au conseil d'administration pour avis et/ou décision (ex : suspension, congédiement, etc.)

Par ailleurs, les cas particuliers qui exigent l'intervention d'une autre instance (DPJ, CSST, etc.) doivent être dirigés vers l'instance compétente. Il faut faire un suivi des mesures prises par celle-ci et le verser au dossier.

## 9. Communication du résultat de l'examen de la plainte

La personne responsable du traitement de la plainte communique le résultat de l'examen, au plus tard 45 jours ouvrables après la réception de la plainte au CPE. Dans l'éventualité où le résultat ne pourrait être communiqué dans les délais prévus, un délai raisonnable supplémentaire est fixé, et la personne responsable du traitement de la plainte doit aviser le plaignant.

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

Une communication écrite est expédiée au plaignant si ce dernier en fait la demande, s'il est impossible de la rejoindre ou si la personne responsable du traitement de la plainte le juge nécessaire.

## 10. Demande de révision

Le plaignant insatisfait du résultat de l'examen d'une plainte peut demander une révision au conseil d'administration. Une demande de révision doit se faire par écrit dans un délai de 30 jours ouvrables après la communication du résultat de l'examen de la plainte et doit exposer les motifs qui justifient une telle demande.

Une fois reçue la demande de révision, le conseil d'administration évalue le bien-fondé de la demande. S'il y a lieu de procéder à un nouvel examen, la révision est faite par le conseil d'administration conjointement avec la personne responsable du traitement de la plainte concernée.

La décision finale doit être communiquée au plaignant par le conseil d'administration dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la demande de révision. De plus, la décision finale doit indiquer au plaignant que s'il demeure insatisfait, il peut s'adresser au Ministère.

## 11. Suivi et règlement de la plainte

Le suivi des mesures correctives est assuré par la personne responsable du traitement de la plainte (ou toute personne désignée à cet effet par la direction générale). Le dossier demeure actif jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'au moment où le suivi auprès de la personne visée par la plainte aura permis de démontrer que le plan de régularisation proposé a effectivement été réalisé.

## 12. Confidentialité

Le dossier « plainte » est confidentiel. Seules les personnes autorisées à cette fin peuvent avoir accès aux renseignements que contient ce dossier, lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

### **13. Tenue du dossier « Plainte »**

#### **Contenu**

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

- Formulaire d'enregistrement de la plainte;
- Documents remis par le plaignant concernant la plainte;
- L'accusé de réception de la plainte;
- Transcription des échanges verbaux;
- Correspondance entre plaignant, personne concernée et CPE ;
- Le formulaire de consentement s'il y a lieu;
- Les dépositions ou comptes-rendus de rencontres avec les personnes concernées;
- Le rapport d'examen de la plainte;
- Tout autre document portant sur les démarches auxquelles le dossier a donné lieu.

### **14. Divulgence de l'identité de la personne qui porte plainte**

S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte en cours d'examen, il faut en informer le plaignant et lui faire signer un formulaire de consentement. Dans certains cas, un refus peut signifier l'arrêt du traitement de la plainte.

### **15. Conservation des documents**

Les dossiers de plainte sont conservés au bureau de la direction générale dans un classeur verrouillé.

### **16. Registre des plaintes**

Chaque plainte reçue est inscrite à un registre des plaintes conservé au bureau de la direction générale avec les dossiers de plainte.

### **17. Entrée en vigueur et mise en œuvre la procédure.**

La présente procédure entre en vigueur le 10 juin 2010.

Source : Politique et procédure administrative de traitement des plaintes relatives à la qualité des services de garde éducatifs, Ministère de la Famille et de l'Enfance, 2002.

Numéro	
Date de mise en vigueur	
Date de révision	

Distribution Employés CPE Administrateur	Approuvé par : Conseil d'administration
--	---

## ANNEXE 1

### Catégories d'objets de plaintes

#### 1. Santé et sécurité des enfants

- 1.1. Ratio
- 1.2. Accident ou maladie
- 1.3. Alimentation
- 1.4. Médicaments
- 1.5. Produits d'entretien et produit toxiques
- 1.6. Équipement, mobilier, matériel et jeux
- 1.7. Locaux
- 1.8. Hygiène
- 1.9. Appareils de jeux extérieurs et cour

#### 2. Encadrement éducatif

- 2.1. Intervention éducative auprès des enfants
- 2.2.

#### 3. Fonctionnement administratif

- 3.1. Fiche d'inscription et fiche d'assiduité
- 3.2. Conseil d'administration
- 3.3. Programme de places à contribution réduite (PCR)
- 3.4. Aspects financiers
- 3.5. Mandat du CPE
- 3.6. Programme éducatif et d'activité
- 3.7. Règles et politiques internes
- 3.8. Entente de services

#### 4. Personne en relation avec le CPE La petite-Patrie

- 4.1. Gestionnaire
- 4.2. Personnel éducateur
- 4.3. Autres membre du personnel du CPE
- 4.4. Intervenants extérieurs
- 4.5. Autre personne en relation avec le CPE

#### 5. Accessibilité et continuité des services

- 5.1. Liste d'attente
- 5.2. refus d'accès à une place
- 5.3. expulsion d'un enfant du service de garde

## ANNEXE 2

### Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte

#### I. Identification

Date de la plainte : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Heure : \_\_\_\_ : \_\_\_\_

Plainte reçue par : \_\_\_\_\_

No. Plainte : \_\_\_\_\_

Plainte reçue de : \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_ Nom de

la personne concernée par la plainte : \_\_\_\_\_

Groupe : \_\_\_\_\_

Nom de l'installation concernée : \_\_\_\_\_

2. Détails de la plainte

---

---

---

---

---

---

3. Décision concernant la recevabilité de la plainte

Plainte acheminée à : \_\_\_\_\_

Plainte retenue : \_\_\_\_\_

Plainte non retenue : \_\_\_\_\_

Raisons : \_\_\_\_\_

---

---

---

Liens avec la Loi et les Règlements : \_\_\_\_\_

---

---

---

4. Constatations

---

---

---

---

---

---

Plainte non fondée : \_\_\_\_\_

Insuffisance de preuves : \_\_\_\_\_

Plainte fondée : \_\_\_\_\_

5. Moyens pris pour corriger la situation

---

---

---

---

---

---

6. Suivi effectué

---

---

---

---

---

---

7. Transmission au conseil d'administration :

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Décision / Résolution

No. \_\_\_\_\_

---

---

---

8. Fermeture du dossier

Oui : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Non (dossier à suivre) : \_\_\_\_\_



9. Récidive

Oui : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Non (dossier à suivre) : \_\_\_\_\_

---

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

---

Signature de la personne à la présidence du Conseil d'administration

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

