

# GARDERIE ET ACADÉMIE LES PETITS CHAMPIONS INC.

**Adresse: 2880, chemin Sainte-Foy local 100**

**Québec (Québec) G1V 1W2**

**Canada**

**Tel : 418-650-2626**

## Règlements de Régie Interne

# Table des matières

## **I. PRESENTATION DE LA GARDERIE**

## **II. ORIENTATIONS GÉNÉRALES**

1. Adresse
2. Nos heures d'affaires
3. Nos ratios
4. Horaire type d'une journée
5. Politique d'admission
6. Congés fériés
7. Inscription
8. Matériels et vêtements de rechange
  - a. Matériel fourni par les parents
9. Procédure d'arrivée et de départ
10. Retard
11. Frais de garde
  - a. Modalités de paiement des frais de garde
12. Reçus d'impôt
13. Alimentation
14. Politique de santé
  - a. Médicaments
  - b. Maladies
15. Sorties et activités spéciales
16. Participation et responsabilité des parents
  - c. Participation des parents
  - d. Responsabilité du parent
17. Comité consultatif de parents

## **III. PROCEDURES DE TRAITEMENTS DE PLAINTES**

1. Principes directeurs du traitement des plaintes
2. Personne désignée pour recevoir les plaintes
3. Traitement des plaintes
  - 3.1. Réception de la plainte;
  - 3.2. Examen et traitement de la plainte.
4. Suivi de contrôle d'une plainte
5. Rapport du traitement des plaintes
6. Conservation des dossiers
7. Politique d'expulsion

## **I. PRESENTATION DE LA GARDERIE :**

La Garderie et Académie les Petits Champions Inc. est une corporation à but lucratif incorporée en vertu de la loi sur les compagnies du Québec sous le numéro du NEQ : **1172033343**

### **La corporation détient :**

- ✓ Un permis délivré par le ministère de la famille de 79 places dont 10 poupons, 69 places pour les enfants de 18 mois à 48 mois.
- ✓ Un permis d'occupation de l'arrondissement : les Rivières - Québec
- ✓ Une assurance responsabilité

## **II. ORIENTATION GÉNÉRALES**

La Garderie et Académie les petits Champions, s'engage à offrir des services de qualité aux enfants et aux parents, à savoir :

- Un programme d'activités éducatives, basé sur le programme de la petite enfance du ministère de la famille «accueillir la petite enfance», tout en s'inspirant de l'approche pédagogique du programme « jouer c'est magique », qui permet d'assurer le développement global et harmonieux de l'enfant.

### **1. ADRESSE :**

La Garderie et Académie les Petits Champions Inc.  
Adresse : **2880, chemin Sainte-Foy local 100**  
**Québec**  
**(Québec) G1V 1W2**  
**Canada**

### **2. NOTRE MISSION :**

Cette mission vise d'abord et avant tout la santé et la sécurité des enfants mais aussi évidemment au besoin des parents, en « prenant soin » de leurs enfants, en leur offrant des lieux physiques sains et sécuritaires, adaptés à leurs besoins (locaux suffisamment grands pour vivre en groupe et une cour extérieure) et en les confiant à un personnel qualifié et expérimenté (formation en petite enfance, cours de premiers soins, vérification des empêchements, expérience auprès des enfants d'âge préscolaire).

Cet encadrement est basé sur le respect des besoins biologiques de l'enfant c'est-à-dire au besoin global de l'enfant, de le mener à une vie pleine de satisfaction et de l'aider dès sa petite enfance à suivre le chemin de l'autonomie en lui servant de support.

L'enfant est une personne que nous devons respecter, comprendre et considérer comme un être unique, il est pris en compte individuellement, dans sa spécificité, sa personnalité, son originalité et ses compétences.

Cette mission a comme objectif principal d'assurer à l'enfant un contexte de vie où il peut se développer en harmonie, en groupe, mais en ayant une place privilégiée. Ici, chaque enfant est unique et apprend par le jeu. Tous les domaines de son développement sont interpellés à travers les expériences quotidiennes vécus par les enfants, c'est son développement global qui retient notre attention.

Chaque groupe a son propre programme d'activités, ce qui assure la continuité et la cohérence de notre mission éducative, auprès de notre personnel. Nous voulons, pour ces enfants en bas âge, créer un milieu affectif, sécuritaire, sain et stimulant dans lequel ils évoluent, apprennent et découvrent tout en s'amusant.

### 3. NOS VALEURS

- ✓ Le respect de l'autre et de son environnement,
- ✓ La confiance,
- ✓ L'estime de soi,
- ✓ Favoriser le développement global de l'enfant.

### 4. NOS OBJECTIFS

Stimuler sa curiosité et son intérêt en aidant l'enfant, progressivement à acquérir une autonomie suffisante pour vivre au mieux la vie en collectivité.

- ✓ Participer à son plein épanouissement tout en gardant le principe que l'enfant apprend en s'amusant
- ✓ Les jeux et les expériences proposés sont toujours liés à la découverte et l'expérimentation des cinq sens

### 5. Nos heures d'affaires :

Les heures d'affaires de la Garderie et Académie les Petits Champions, sont de 7h00 à 18h du lundi au vendredi.

### 6. Nos ratios :

Catégorie	Nombre d'éducatrices	Ratio	La garderie éducative Reçoit
Poupons	2	(1/5)	10
18 mois à 48 mois	5	(1/8)	69

## 7. Horaire type d'une journée :

### ▪ Enfants de 18 mois et plus :

Horaire type d'une journée	
07h00 08h30	Accueil des enfants et communication avec les parents (jeux libres multi-âge). Jeux libres et semi dirigés.
08h30 09h00	Regroupement en cercle présentation de la journée
09h00 09h30	collation puis routine d'hygiène (lavage des mains)
09h30 11h15	Activités dirigées (peinture, bricolage, musique, science), ou activités extérieures
11h15 11h30	Rangement et hygiène
11h30 12h00	Dîner
12h00 12h30	Routine d'hygiène et jeux libres
12h30 12h45	Coin de lecture et préparation à la sieste avec une histoire
12h45 14h45	Sieste
14h45 15h00	Chaque enfant se réveille à son propre rythme et range ses effets personnels à l'endroit approprié.
15h00 15h30	Collation et hygiènes
15h30 18h00	Départ progressif des enfants, jeux libres ou semi dirigés.

### ▪ Enfants de moins de 18 mois (Poupons) :

Horaire Type d'une Journée	
07h00 08h30	Arrivée, accueil
08h30 09h30	Collation
09h30 10h00	Changement de couches
10h00 11h00	Temps de jeu, sortie à l'extérieur, bacs ...
11h00 11h15	Rangement
11h15 12h00	Dîner
12h00 12h30	Changement de couches
12h30 15h00	Pause tendresse, sieste
15h00 15h30	Collation
15h30 16h00	Changement de couches
16h30 18h00	Temps de jeu, sortie à l'extérieur, bacs...

**P.S.** Les siestes sont adaptées au besoin de chaque enfant selon les signes d'endormissement.

## 8. Politique d'admission :

Lorsque les groupes sont complets, une liste d'attente est constituée et les priorités sont accordées de la façon suivante :

- a) Aux enfants fréquentant déjà à temps partiel et désirant augmenter leur fréquentation;
- b) Aux enfants ayant un frère ou une sœur déjà inscrit à la garderie, par ordre d'ancienneté;
- c) Aux enfants des membres du personnel;
- d) Au plus ancien requérant figurant sur la liste d'attente.

## 9. Congés fériés :

Les journées suivantes sont payables même si la garderie est fermée :

- 1. La veille de du jour de l'an
- 2. Le jour de l'an
- 3. Le lendemain du jour de l'an
- 4. Le lundi de pâques
- 5. La fête de la reine
- 6. La St-jean baptiste
- 7. La confédération
- 8. La fête de travail
- 9. L'action de grâce
- 10. La veille de Noël
- 11. Le jour de Noël
- 12. Le lendemain de Noël
- 13. vendredi saint

## 10. Inscription :

Lors de l'inscription de l'enfant à la garderie, les parents doivent compléter le dossier d'inscription et signer les autorisations nécessaires et s'acquitter des frais d'inscription. Ces documents sont requis pour compléter l'inscription de/des enfant (s) :

- Une copie du certificat de naissance de l'enfant
- la lettre de confirmation d'inscription à la place 0-5

Les renseignements contenus dans l'entente de services et la fiche d'inscription que la garderie et Académie les petits Champions fait signer aux parents, sont **confidentiels** et nul ne peut y avoir accès sans l'autorisation écrite ou verbale des parents ou de leur substitut légal. **Les parents doivent aviser la garderie de tout changement relatif à leur situation le plus rapidement possible afin que les modifications nécessaires soient apportées à leur dossier.** (Ex : adresse, numéro de téléphone, personne autorisée à venir chercher l'enfant, etc.).

## **11. Matériels et vêtements de rechange :**

a) Matériel fourni par les parents :

Les articles suivants sont nécessaires au fonctionnement et au bien-être de l'enfant. Ils doivent être identifiés à leur nom et déposés dans un sac autre qu'un sac de plastique (d'épicerie) :

- Des couches en quantité suffisante,
- Un objet de réconfort si nécessaire pour la sieste si nécessaire,
- Un ensemble de rechange complet,
- Souliers pour l'intérieur,
- Crème pour le siège si nécessaire,
- Une brosse à dent,
- Suce,
- Tasse avec bec en plastique,

En été :

- Une serviette de plage, un costume de bain et un chapeau,

Au Printemps et à l'automne :

- Une paire de bottes de pluie, un imperméable,

En hiver :

- Une deuxième paire de mitaine et un pantalon de neige,
- Des vêtements de rechanges.

## **12. Procédure d'arrivée et de départ :**

Afin de profiter au maximum des activités offertes par la garderie, l'enfant devrait arriver au plus tard à 9h et ne pas quitter avant 16h00.

À l'arrivée, le parent doit déshabiller l'enfant et ranger ses vêtements dans le casier identifié à son nom. Des vêtements de rechange doivent être déposés dans le casier de l'enfant. Au départ, le parent doit habiller son enfant.

Le parent ou la personne autorisée est tenu d'accompagner son enfant jusqu'à l'intérieur de la garderie auprès de l'éducatrice responsable de l'accueil.

Seules les personnes dont les noms apparaissent au dossier de l'enfant seront autorisées à venir chercher l'enfant.

En cas d'absence, nous demandons aux parents d'aviser la garderie le jour même.

## **13. Retard :**

Les parents doivent respecter l'horaire établi. En cas de retard au moment de venir chercher l'enfant, les parents doivent aviser la garderie, si possible.

L'enfant doit quitter la garderie avec un parent ou une personne autorisée, au plus tard à 18h00.

Une amende de 2.00 \$ par minute de retard sera ajoutée aux frais de garde convenus.

#### 14. Frais de garde :

- Poupons de 0 à 18 mois : 55 \$
- Enfants de 18 mois à 48 mois : 50 \$
- Nombre de jours par semaine : 05 jours

Les frais de garde incluent :

- Dix (10) heures de service de garde continu (comptabilisé à partir de l'heure d'arrivée)
- Deux (02) collations et un repas conforme au guide alimentaire canadien
- Le matériel sécuritaire servant à l'application du programme éducatif

##### a) Modalités de paiement des frais de garde :

Les frais de garde sont payables :

- Par chèques,
- Par prélèvement bancaire préautorisé,

Les chèques doivent être faits à l'ordre de : ***La Garderie et Académie les petits Champions Inc.***

À noter que des frais de trente-cinq dollars (35\$) seront facturés aux parents pour chaque chèque retourné par la banque.

Pour que l'enfant garde sa place, le parent doit payer les journées de vacance de son enfant.

#### 15. Reçus d'impôt :

Entre la mi-janvier et le 28 février de chaque année, les parents reçoivent leur reçu de frais de garde pour fins d'impôt, reçu correspondant à la période allant du 1er janvier au 31 décembre de l'année précédente.

Vous pourriez bénéficier du crédit d'impôts pour frais de garde par versement anticipé. Ces montants sont versés mensuellement. Ce remboursement est évalué selon le revenu familial.

#### 16. Alimentation :

##### a) **Repas et collations :**

Les menus sont adaptés à la saison en cours et respectent l'apport nutritif requis selon le Guide Alimentaire Canadien.

La garderie offre à tous les enfants deux collations et un repas complet, basés sur le Guide Alimentaire Canadien publié par santé Canada.

Les menus sont affichés à l'intérieur de la garderie pour la semaine en cours, et à compter du premier jour ouvrable, pour la semaine suivante.



## **17. Politique de santé :**

### **a) Médicament :**

#### **Extraits du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance :**

**Art. 117.** Sous réserve des dispositions de l'article 120, le prestataire de services de garde doit s'assurer que seul un médicament fourni par le parent de l'enfant à qui il est destiné lui est administré.

L'étiquette de son contenant doit clairement indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement.

D. 582-2006, a. 117; D. 1314-2013, a. 62.

**Art. 118.** Le prestataire de services de garde doit s'assurer qu'aucun médicament destiné à un enfant qu'il reçoit n'est conservé ni administré que si son administration est autorisée par écrit par le parent et par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire. Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation de ce professionnel.

Un prestataire de services de garde ne peut conserver un médicament destiné aux enfants qu'il reçoit s'il est expiré. Si celui-ci est fourni par le parent, il doit le lui remettre.

D. 582-2006, a. 118; D. 1314-2013, a. 62.

**Art. 119.** L'autorisation écrite du parent doit contenir le nom de l'enfant, le nom du médicament à administrer, les instructions relatives à son administration, la durée de l'autorisation et la signature du parent.

D. 582-2006, a. 119; D. 1314-2013, a. 62.

**Art. 120.** Malgré l'article 118, le prestataire de services de garde peut administrer à un enfant, sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité, des solutions nasales salines, des solutions orales d'hydratation, de la crème pour érythème fessier, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres, de la lotion calamine et de la crème solaire.

À l'exception des solutions nasales salines, de la crème hydratante et du baume à lèvres, le prestataire de services peut fournir les médicaments prévus au premier alinéa. Toutefois, si ces derniers sont fournis par le parent, leurs contenants doivent être clairement identifiés au nom de l'enfant à qui ils sont destinés.

Malgré les dispositions du deuxième alinéa de l'article 117, les informations inscrites sur le contenant d'origine ou l'emballage d'origine du gel lubrifiant, du baume à lèvres et de la crème hydratante sont suffisantes.

D. 1314-2013, a. 62.

**Art. 121.** Malgré les articles 116 et 118, le prestataire de services de garde peut fournir, conserver et administrer de l'acétaminophène à tout enfant sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité pourvu qu'il le soit conformément au protocole prévu à l'annexe II dûment signé par le parent.

Toutefois, si l'acétaminophène est fourni par le parent, son contenant doit être clairement identifié au nom de l'enfant à qui ce médicament est destiné.

D. 1314-2013, a. 62.

**Art. 121.1.** Le titulaire d'un permis doit désigner par écrit une ou des personnes habilitées à administrer les médicaments dans chacune de ses installations.

Le titulaire d'un permis doit s'assurer que seule une personne ainsi désignée administre un médicament à un enfant.

La responsable d'un service de garde en milieu familial ou, en son absence, sa remplaçante prévue à l'article 81 peut également administrer un médicament à un enfant qu'elle reçoit.

D. 1314-2013, a. 62.

**Art. 121.2.** Le prestataire de services de garde doit tenir une fiche d'administration des médicaments pour chaque enfant qu'il reçoit.

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.

Toutefois, le prestataire de services n'est pas tenu d'inscrire à cette fiche les renseignements concernant l'administration des médicaments prévus à l'article 120 à l'exception de la lotion calamine et des solutions orales d'hydratation.

Le prestataire de services doit s'assurer que la personne qui administre un médicament le consigne à la fiche.

D. 1314-2013, a. 62.

**Art. 121.3.** Le prestataire de services de garde doit conserver la fiche d'administration des médicaments ainsi que les protocoles d'administration et les autorisations, lorsqu'ils sont requis,

dans un dossier constitué à cette seule fin, conservé sur les lieux et disponible pour consultation par la personne qui administre le médicament.

L'original de ce dossier et les documents qu'il contient doivent être remis au parent lorsque les services de garde ne sont plus requis. Copie de ce dossier et des documents qu'il contient doivent être conservés pendant les 3 années qui suivent la cessation de la prestation des services de garde.

#### **b) Maladies ou accidents :**

Lorsqu'un enfant est malade, il a besoin d'une attention particulière et le personnel de garde peut difficilement s'occuper à la fois d'un groupe d'enfants et d'un enfant malade.

Donc un enfant dont l'état de santé est affecté par un des symptômes suivants ne pourra pas être accepté à la garderie :

- Fièvre
- Diarrhée
- Vomissement
- Toux anormale
- Yeux irrités avec écoulement de pus
- Boutons douteux
- Maladies contagieuses

Pour plus de détails se référer au tableau des exclusion en service de garde et au guide sur la gestion des infections en milieu de garde

#### **18. Sorties et activités spéciale :**

Certaines activités sont organisées à l'extérieur de la garderie. Le parent autorise la garderie par écrit, pour permettre à son enfant de participer à ces activités.

Si le parent refuse que son enfant participe à la sortie, le service de garde sera tout de même offert pour son enfant cette journée-là.

Ces sorties nécessitent parfois un transport en autobus scolaire, les parents défrayent les frais s'il y a lieu. Si c'est possible et très apprécié d'avoir la participation des parents lors de ces sorties.

#### **19. Participation et responsabilité des parents :**

##### **a) Participation des parents :**

La garderie est accessible aux parents en tout temps durant les heures d'ouverture. La communication, la collaboration et les rencontres entre le personnel éducateur et les parents sont précieuses pour la garderie et pour le développement harmonieux de leurs enfants. Il est absolument nécessaire que les parents soient présents dans la vie de la garderie et au courant de ce qui s'y passe. Ils peuvent élaborer des projets, suggérer des idées pour des activités ou fournir de la documentation.

Les parents sont priés d'informer le personnel des difficultés que peuvent vivre leur(s) enfant(s) dans le milieu familial afin d'épauler l'enfant et d'assurer une meilleure communication entre la

maison et la garderie. Les parents doivent participer à la garderie. Cette participation peut prendre différentes formes :

- Faire partie du comité des parents
- Participer aux fêtes
- Accompagner les enfants lors de sorties
- Participer comme personne ressource aux activités spéciales ; artisanat, danse, musique, sports, etc.
- Réunions du comité de parents
- Assemblée générale
- Prendre en connaissance des infos au babillard et le carnet de suivi de leur enfant.

#### **b) Responsabilité du parent :**

- ✓ Le parent doit compléter et retourner tous les documents nécessaires à la prestation de service.
- ✓ Le parent doit vêtir convenablement son enfant selon les saisons et fournir des vêtements de rechange.
- ✓ Le parent doit avoir un comportement acceptable envers les enfants et le personnel.
- ✓ Le parent doit collaborer avec le personnel.
- ✓ Le parent doit s'assurer que la provision de couches soit suffisante pour la journée/semaine/mois.
- ✓ Le parent doit enlever ses bottes ou soulier souillés pour circuler dans la garderie.

#### **20. Comité consultatif de parent :**

**Art 31 de la loi sur les services de garde éducatifs :** Le titulaire d'un permis de garderie doit former dans son installation, un comité de parents composé de cinq parents élus par et parmi les parents usagers autres que lui-même, un membre de son conseil d'administration, de son personnel et une personne qui leur est liée.

**Art 32 de la loi sur les services de garde éducatifs :** Le titulaire de permis consulte le comité de parents sur tous les aspects touchant la garde des enfants reçus à la garderie, notamment sur :

- 1° l'application du programme éducatif;
- 2° l'acquisition et l'utilisation du matériel éducatif et de l'équipement;
- 3° la localisation ou le changement de localisation de l'installation;
- 4° l'aménagement et l'ameublement;
- 5° les services fournis;
- 6° le traitement des plaintes.

**Art 33 de la loi sur les services de garde éducatifs :** Le titulaire de permis doit convoquer par écrit tous les parents usagers à une assemblée pour l'élection de leurs représentants. Cette assemblée est tenue dans les trois mois de la délivrance du permis et, par la suite, chaque année avant le 15 octobre.

**Art 34 de la loi sur les services de garde éducatifs :** Le comité de parents choisit un président et un secrétaire parmi ses membres. Le président dirige les réunions du comité et le secrétaire rédige les procès-verbaux.

Le titulaire de permis doit s'assurer que le comité se réunit au moins quatre fois par année. Le quorum est de trois membres.

Lorsque survient une vacance, le titulaire de permis convoque une réunion pour la combler.

**Art 35 de la loi sur les services de garde éducatifs :** Le comité de parents se dote d'un règlement intérieur.

**Art 36 de la loi sur les services de garde éducatifs :** Le titulaire de permis informe, par écrit, tous les parents usagers du nom des membres du comité de parents.

**Art 37 de la loi sur les services de garde éducatifs :** Le titulaire de permis doit convoquer une réunion du comité de parents par un avis écrit d'au moins 10 jours aux membres, indiquant la date, l'heure, le lieu de la réunion ainsi que les sujets qui y seront traités. Cet avis est aussi transmis aux parents.

**Art 38 de la loi sur les services de garde éducatifs :** Le titulaire de permis doit conserver pendant cinq ans, dans l'installation, les documents relatifs au comité de parents.

**Art 39 de la loi sur les services de garde éducatifs :** Aucun membre d'un comité de parents ne peut être poursuivi en justice pour un acte accompli de bonne foi dans l'exercice de ses fonctions.

### **III. PROCEDURE DE TRAITEMENT DE PLAINTES**

Par l'établissement de règles et de balises, la garderie et Académie les petits champions veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible de toutes les plaintes formulées. De même, elle tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

#### **1. Principes directeurs du traitement des plaintes :**

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

Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis :

pour dénoncer un fait ou une situation prévalant au service de garde, lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

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

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de la garderie manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi* ou au règlement.

## **2. Personne désignée pour recevoir les plaintes :**

Le titulaire du permis assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Pour ce faire, le titulaire du permis désigne la directrice pour recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également l'adjointe directrice au cas où la directrice s'absente pour plus de 24 heures.

Dans le cas où la plainte concerne un membre de la direction, le CA (Conseil d'administration) reçoit la plainte par courriel à : [garderielpc2017@gmail.com](mailto:garderielpc2017@gmail.com) à l'ordre du Président ou Vice-président du CA.

## **3. Traitement des plaintes :**

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

### **3.1. Réception de la plainte :**

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

Pour toute plainte reçue, la gérante ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents. De plus, lorsque la plainte est écrite, la directrice expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses nom et adresse.

Si la directrice est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- Communiquer avec la gérante à un autre moment dans la journée;

- Prendre en note ses coordonnées pour que la gérante puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

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

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

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

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

**Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant. La personne désignée doit immédiatement la signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse** conformément au processus de signalement décrit dans l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique, publiée par gouvernement du Québec. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du service de garde, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant la garderie ou un membre du personnel de celle-ci ;

La personne désignée transmet le dossier sans délai au titulaire de permis pour qu'il soit statué sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille ~~et des Aînés~~.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde, 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 individus, le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde et constitue un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la personne désignée dresse un rapport écrit et, selon la situation et les recommandations du titulaire de permis, elle peut, selon le cas :

- communiquer avec la personne concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir;
- saisir le titulaire de permis qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte.

#### **4. Suivi de contrôle d'une plainte :**

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

Le comité de parent vérifie et valide la mise en place et/ou la conformité de la solution établie par le service de garde en vue du traitement de la plainte.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée produit un rapport écrit de ses constatations au titulaire de permis qui décidera du suivi.

#### **5. Rapport du traitement des plaintes :**

La gérante informe périodiquement le titulaire de permis des plaintes reçues par la garderie en décrivant la nature et le traitement de la plainte.

#### **6. Conservation des dossiers :**

Tous les dossiers de plaintes constitués par la garderie ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du service de garde. Seule la personne désignée, la personne habilitée à agir en son absence et le titulaire de permis ont accès à ces documents lorsque nécessaires pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

#### **7. Politique d'expulsion :**

La Direction de la garderie se réserve le droit de mettre fin au contrat qui la lie au parent si :

- ✓ Le lien de confiance entre le client et l'éducatrice ou la Direction est brisé ;
- ✓ Les heures ouvrables ne sont pas respectées ;
- ✓ Le client accuse un retard dans le paiement des frais de garde ;
- ✓ L'une des clauses du contrat n'est pas respectée ;
- ✓ Le client a des gestes, attitude ou propos inappropriés envers le personnel de la garderie.

#### **Expulsion :**

- Rencontre et envoi d'une lettre aux parents expliquant les motifs et la date de fin des services;
- Prévoir le délai de l'avis préalable avant de mettre fin à l'entente;
- La pratique concernant le délai est que le prestataire de service transmet un avis préalable de deux (02) semaines au parent avant de mettre fin à l'entente.

Dans le cas d'un enfant a besoins particuliers, la Direction est dans l'obligation de suivre les étapes d'intervention afin de remédier a la situation, les étapes sont comme suite :



**a) Les étapes à suivre par l'éducatrice :**

- Étapes préliminaires :

**Niveau 1 : (durée 1 semaine)**

- 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 : (durée 4 semaines)**

- L'éducatrice recueille des renseignements sur les comportements de l'enfant à l'aide d'outils d'observations
- Les informations recueillies permettent d'élaborer un plan d'intervention
- Rencontre avec les parents pour leur présenter le plan d'intervention et leur demander leur collaboration.

**Niveau 3 (durée : 6 semaines)**

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

**b) Évaluation du comportement de l'enfant :**

- Dans le plan d'intervention, les buts et objectifs sont clairement définis. Il comprend 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 les progrès de l'enfant et ce, dans un délai raisonnable
- Rencontre avec les parents pour discuter des résultats obtenus en lien avec le plan d'intervention.

**c) Suivi de l'évaluation du comportement de l'enfant :**

Il pourrait y avoir expulsion :

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

**d) Expulsion (voir page 16)**