



Des Amours de Bout'Chou Inc.
3133, rue d'Amours
Québec (Québec) G1X 1L7



RÈGLEMENT DE RÉGIE INTERNE
08 décembre 2014

Des Amours de Bout'Chou Inc.

INTRODUCTION

Des Amours de Bout' Chou Inc. est une corporation à but lucratif incorporée régie par le gouvernement provincial.

1. L'INSTALLATION

1.1 Permis

La garderie fait l'objet d'une demande de permis au Ministère de la Famille de 62 places.

Les places sont réparties de la façon suivante :

Dix (10) places en pouponnière pour les enfants âgés de 0 à 17 mois
Cinquante-deux (52) places pour les enfants âgés de 18 mois à 59 mois.

1.2 Clientèles et répartition des groupes

L'installation reçoit des enfants de la naissance à cinq (5) ans, à temps plein et à temps partiel.

Nous avons 7 groupes d'enfants qui sont répartis selon les âges suivants :

Groupe d'âge	Nombre d'enfants par éducatrice
Une pouponnière (0-17mois)	10 enfants pour 2 éducatrices
Quatre groupes « multi âge » (18-47 mois)	8 enfants par éducatrice
Deux groupes de 4 ans (48-59 mois)	10 enfants pour 1 éducatrice

1.3 Assurance

Accident auprès de la compagnie Assurances Générales Desjardins Inc.

1.4 Comité de parents

Un comité de cinq (5) parents qui fréquentent la garderie doit être consulté sur tous les aspects touchant la vie des enfants qui fréquenteront la garderie.

1.4 (suite) Pour plus de détail sur le comité de parents vous référez au point 4.

1.5 Gestion

La gestion des affaires courantes de la garderie sera assumée par la propriétaire, Diane Thériault, directrice générale, et sera appuyée dans ses fonctions par une directrice adjointe.

2. VOTRE ENFANT À L'INSTALLATION

2.1 Programme éducatif

La garderie appuie sa pédagogie sur le programme éducatif « accueillir la petite enfance » il repose sur cinq (5) principes de bases :

- Chaque enfant est unique
- L'enfant est son premier agent de développement
- Le développement de l'enfant est un processus global et intégré
- L'enfant apprend par le jeu
- La collaboration entre le personnel éducateur et les parents est essentielle au bon développement de l'enfant.

Un programme éducatif sera remis à chaque parent fréquentant la garderie.

2.2 La planification et l'organisation

La planification et l'organisation visent à ce que les activités et les expériences proposées aux enfants les stimulent et les fassent grandir dans le respect de leurs goûts et de leur rythme. L'aménagement des lieux et le matériel mis à la disposition des enfants tiendront compte du niveau de développement et de l'intérêt de chaque enfant. Par des observations quotidiennes, le personnel éducateur sera en mesure de connaître les actions à poser et d'alimenter leur réflexion. Ainsi les activités proposées permettront d'instaurer un équilibre entre les divers types d'activités : activités extérieures et intérieures.

2.3 La collaboration entre le personnel éducateur et les parents

La relation de collaboration est plus qu'un simple échange d'information. Cette relation permet aux parents et au personnel éducateur d'adapter leurs interventions en fonction de l'évolution de l'enfant à la maison comme au service de garde. Des discussions ainsi que des outils de communication permettront de se soutenir mutuellement dans l'exercice de leurs compétences respectives.

Nous privilégions la communication verbale entre le parent et le personnel éducateur autant que possible. Par contre, les horaires ne rendant pas toujours ce mode de communication possible sur une base quotidienne, nous devons adopter un deuxième moyen de communication.

Un petit journal ou agenda de communication peut alors être utilisé pour transmettre de l'information sur le comportement de votre enfant durant la journée. Il est important de consulter cet outil tous les jours. Ce document contient des renseignements confidentiels, seul le parent et le personnel attribué à votre enfant sont autorisés à consulter cet outil.

2.4 Heures d'ouverture et calendrier des jours fériés

La garderie est ouverte de 7 :00 heures à 18 :00 heures du lundi au vendredi, toute l'année, sauf les jours fériés suivants :

Jour de L'An	Confédération
Vendredi Saint	Fête du Travail
Lundi de Pâques	Action de Grâces
Fête des Patriotes	Noël
St-Jean-Baptiste	Lendemain de Noël

Tous les jours fériés sont payables si l'enfant fréquente normalement l'installation ces jours-là.

Note : Si les fériés tombent la fin de semaine, le samedi sera remplacé par le vendredi et le dimanche par le lundi.

2.5 Horaire type d'une journée (modèle)

Horaire type d'une journée pour les groupes d'enfants âgés de 18 mois à 59 mois.

7 h00 à 9h00	Période d'accueil, les enfants sont en jeux libres et regroupés en multi âge.
9 h 00 à 9 15	Les enfants intègrent leur groupe. Moment de causerie, les enfants prennent part aux décisions du déroulement de la journée, choix des responsabilités, etc.
9h10 à 9h30	Période d'hygiène et collation.
9h30 à 11h00	Début des activités. Il y a une rotation entre des activités proposées par l'éducatrice, le jeu en atelier libre et le jeu extérieur.
11h25 à 12h10	Dîner : 11h25 pour les groupes de 18 à 35 mois.
12h10 à 13h00	Dîner : 12h10 pour les groupes de 36 à 59 mois
12h10 à 13h00	Période d'hygiène et jeux calmes (livres, jeux de table)
12h30 à 13h00	Préparation à la sieste (conte, musique).
13h00 à 14h30	Détente pour tous. Les enfants qui ne dorment pas après un moment de détente participent à des jeux calmes (voir 2.8).
14h30 à 15h00	Réveil et jeux calmes.
15h00 à 15h30	Hygiène et collation.
15h30 à 16h00	Activités proposées par l'éducatrice, jeux en atelier ou jeux extérieurs.
16h00 à 18h00	Les enfants sont en jeux libres et regroupés en multi âge pour la période du départ.

Quand le temps le permet, la période d'accueil jusqu'à 9h00 et la période du départ à partir de 16h00 se font à l'extérieur.

Cet horaire est un guide, il peut varier selon le groupe d'âge.

*À la pouponnière, nous suivons le rythme de chaque enfant.

2.6 Heure d'arrivée des enfants

Le service de garde est ouvert à compter de 7h00, tous les jours de la semaine. Avant 7h00, votre enfant est sous votre responsabilité.

Heure d'arrivée au service de garde

La période d'accueil se situe entre 7h00 et 9h00. Ce moment est prévu pour accueillir les enfants et leurs parents. Des échanges facilitant le bon déroulement de la journée de votre enfant sont alors possibles.

La période d'activité débutant vers 9h30

Nous vous demandons d'amener votre enfant au plus tard à cette heure afin que celui-ci puisse participer aux activités de jeux. Si vous arrivez après 9h30, le personnel sera moins disponible pour vous écouter puisqu'il doit accompagner les enfants dans leurs activités et assurer leur sécurité. À ce moment, nous vous demandons de communiquer vos messages par écrit. L'éducatrice le lira dès qu'elle en aura l'occasion.

2.7 Alimentation

La responsable de l'alimentation prépare un menu sain et équilibré en respectant le Guide Alimentaire Canadien. Nous servons deux collations et un repas complet tous les jours. Notre menu est exempt de noix et nous l'adoptons selon les intolérances et les allergies alimentaires des enfants.

Les collations : Variété de fruits frais, de produits céréaliers et de produits laitiers.

Le repas du midi : Nous avons un menu semi végétarien. Nous offrons dans la semaine de la viande, du poisson, des œufs et des légumineuses. Nous complétons les repas d'une variété de légumes et de produits céréaliers.

Le lait : Deux verres de lait seront servis tous les jours pour l'équivalent d'une tasse de lait selon la recommandation du Guide alimentaire canadien.

Exemple : Pour une saine habitude de vie, l'éducatrice mange avec les enfants. Pour une saine alimentation, aucun dessert n'est servi après le repas principal pour diminuer la quantité de sucre non nécessaire.

Le menu est affiché.

Le menu pour le poupon est adapté aux besoins de celui-ci. Nous offrons les purées maison, la nourriture de transition ainsi que le lait 3.25%. Le parent doit fournir le lait maternisé.

2.8 Période de sieste

La sieste est essentielle au développement de l'enfant. Des études montrent qu'elle est indispensable au bon fonctionnement du cerveau, à la croissance et à la quantité d'énergie pour bien fonctionner dans la journée. Si la sieste ne dépasse pas 15h00, elle ne devrait pas influencer le sommeil du soir.

Afin de respecter le rythme de sommeil de chaque enfant âgé de 0 à 5 ans, nous avons à l'horaire, entre 12h30 et 15h00, une période de sieste d'un maximum de 2 heures pour tous les groupes d'âge. Pour les enfants de plus de 4 ans, une période de détente d'au moins 45 minutes est obligatoire. Si l'enfant s'endort dans les 20 premières minutes, nous le laisserons dormir. S'il ne s'endort pas, il pourra se relever et il aura accès à des jeux calmes.

2.9 Matériel à fournir et responsabilité du parent

Votre enfant aura besoin :

- Un sac à dos ou un sac en toile. **Le sac de plastique est interdit par mesure de sécurité.**
- Un toutou pour la sieste, de 12cm à 15cm. Si le parent désire fournir un doudou, elle ne doit pas excéder 1mx1m.
- Des vêtements de rechange adaptés à chaque saison (sous-vêtement, bas, pantalon, chandail, gilet chaud, etc.)
- Une chaussure qui soutient bien le pied et la cheville pour être en mesure de participer aux différentes activités, intérieures et extérieures.
- Autre article : brosse à dent.

Selon l'âge de l'enfant :

- Les couches, les biberons, le lait maternisé, la crème pour érythème fessier le et une suce au besoin.

Selon la saison :

- Été : Casquette et chapeau, maillot de bain, deux paires de chaussures (une propre pour l'intérieur).
- Hiver : Bottes, mitaines, chapeau, habit de neige complet, cache-col. **Le foulard est interdit par mesure de sécurité.**
- Automne et printemps : Casquette et chapeau, bottes de pluie, manteau imperméable et pantalon imperméable.

Responsabilité des parents :

- Bien habiller votre enfant selon la saison. Nous sortons dehors tous les jours, même les jours de pluie.
- Bien identifier les vêtements de votre enfant. Nous ne sommes pas responsables des vêtements perdus.
- Vider le casier de votre enfant tous les vendredis.

- Lire les messages au journal de votre enfant tous les jours.

Les interdits :

- Il est interdit d'apporter des jouets, des vidéo cassettes, dvd ou de la nourriture de la maison à moins que l'éducatrice n'en fasse la demande dans le cadre d'une activité pédagogique. Si votre enfant apporte un jouet de la maison sans l'autorisation de l'éducatrice, il lui sera confisqué et déposé au bureau de la direction. Vous devrez le récupérer en fin de journée.
- Pour des raisons de sécurité dans la cours, les lunettes solaires ne sont pas autorisées à moins d'une ordonnance médicale.

2.10 Médicaments et allergies

Médicaments :

Tout médicament administré en service de garde doit être prescrit par un professionnel de la santé habilité à prescrire. Cet avis vaut également pour un médicament en vente libre tel que le sirop pour la toux, les produits homéopathiques, l'acétaminophène pour la douleur, etc

À l'exception aux principes généraux, mais avec l'autorisation du parent, le prestataire peut administrer :

- Les solutions nasales salines;
- Les solutions orales d'hydratation;
- La crème pour érythème fessier;
- Le gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température;
- La solution calamine et la crème solaire.

Ces produits doivent être étiquetés au nom de l'enfant.

***Le baume à lèvres et la crème hydratante doivent être prescrit pour pouvoir être appliquer afin d'éviter les infections qui peuvent être véhiculé par les enfants.
Aucun de ces deux produits ne sera toléré dans la garderie.***

Si les produits suivant comme les solutions orales d'hydratation, la crème pour érythème fessier, le gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, la lotion calamine et la crème solaire sont fournis par le prestataire, ils n'ont pas besoin d'être étiquetés.

Si votre enfant doit recevoir un médicament au service de garde :

Vous devez apporter le médicament dans son contenant original avec l'étiquette de la pharmacie sur lequel est inscrit :

- Le nom de l'enfant
- Le nom du médicament
- La posologie
- Le nom du professionnel de la santé habilité à prescrire
- La date d'expiration
-

Vous devez signer le formulaire d'autorisation pour l'administration de chaque médicament.

L'acétaminophène en cas de fièvre, la crème solaire sans PABA, les gouttes nasales salines, la crème pour érythème fessier, l'insectifuge et la calamine peuvent être administrés à un enfant sans autorisation médicale, pourvu que le service de garde soit autorisé par écrit par le détenteur de l'autorité parentale. Sauf avis contraire, nous demandons à tous les parents, lors de l'inscription au service de garde, de signer les protocoles d'acétaminophène, de crème solaire, d'insectifuge ainsi que la crème pour érythème fessier.

Allergies et intolérances :

Pour la sécurité de l'enfant ayant une allergie et une intolérance alimentaire et médicamenteuse, le service de garde affichera la « fiche nominale de l'enfant » dans la cuisine et dans le local de celui-ci. Cet affichage comprend le nom de l'enfant, sa photo, les noms des aliments ou médicaments, le plan d'intervention ainsi que la médication prescrite à cet effet. Le parent doit signer un consentement permettant cet affichage et remettre trois (3) photographies récentes de l'enfant.

2.11 Santé et hygiène

Afin d'aider l'enfant à conserver un bon état de santé et empêcher la transmission de maladies infectieuses, nous ne pouvons accepter au service de garde un enfant présentant les symptômes suivants :

- Fièvre (température rectale de plus de 38°C ou 100.4°F)
- Vomissements, diarrhées
- Maladie contagieuse
- Parasite corporel

Si les symptômes surviennent durant la journée, nous communiquerons avec les parents qui doivent venir chercher l'enfant au service de garde dans les plus brefs délais. Nous acceptons les enfants qui ont la varicelle et les enfants sous traitements antibiotiques 24 heures après le début du traitement. L'enfant doit être en mesure de participer à toutes les

activités du service de garde, y compris les sorties extérieures en hiver. Dans certains cas, nous pouvons exiger un certificat médical pour le retour de l'enfant au service de garde.

L'hygiène fait partie intégrante du bien-être, de la santé et du respect des enfants. Les soins d'hygiène sont nécessaires. L'enfant qui fréquente le service de garde doit avoir une bonne hygiène corporelle et vestimentaire.

2.12 Participation des parents

Tous les parents utilisateurs sont invités à participer à l'assemblée générale annuelle. Les suggestions et commentaires sont toujours pris en considération. Occasionnellement, ils pourront participer à des réunions d'information et de discussion sur des sujets touchant le développement de l'enfant.

En tout temps, les parents ont accès au dossier de leur enfant et peuvent s'informer quotidiennement du développement de l'enfant.

3. Volet administratif

3.1 Dossier de l'enfant

Lors de l'admission de l'enfant, les parents doivent :

- Compléter la fiche d'inscription
- Compléter les protocoles d'autorisation pour l'administration de l'acétaminophène, l'application de la crème solaire, de l'insectifuge et crème pour érythème fessier.
- Lors du départ de l'enfant nous vous remettrons la fiche d'inscription de votre enfant et le petit journal de communication.

5 parents d'enfants à temps partiel.

3.2 Pour l'inscription :

- | | | |
|-----------------|---|---|
| Priorité | 1 | Parents d'enfants à temps partiel |
| | 2 | À la fratrie |
| | 3 | Aux parents qui ont déjà fréquentés la garderie |
| | 4 | Aux éducatrices |
| | 5 | parents du quartier |

3.3 Frais de garde

Tous les enfants qui fréquentent le service de garde ont accès à une place de 18 mois et plus pour un tarif journalier de 39.00\$ et à une place 0 à 17 mois pour un tarif journalier de 43.00\$.

3.4 Modalité de paiement

Les frais de garde de 39.00\$ ou 43.00\$ par jour sont facturés selon l'entente de service de l'enfant et ce même en cas d'absence pour maladies, vacances de l'enfant, fériés inclus dans le présent règlement ou toutes autres absences.

Les frais de garde sont payables à la semaine par prélèvements préautorisés, par chèque ou argent comptant.

3.5 Compte en souffrance

Nous ne tolérons pas les retards de paiement. Les comptes supérieurs à trois cent cinquante (350) dollars sont considérés comme critiques. Après trois (3) avis écrits, nous nous réservons le droit d'exclure votre enfant du service de garde.

Si un prélèvement préautorisé ou un chèque s'avérait sans fond (NSF), des frais de service de dix (10) dollars seront facturés à votre compte en plus de ceux exigés par l'institution financière.

3.6 Retard d'un parent après 18h00

L'installation ferme à 18h00. Dans tous les cas de retard du parent au-delà de 18h00, un montant de 3,00\$ par tranche de 3 minutes après 9 minutes de retard 3.00\$ par minutes additionnelle.

18h00 à 18h33	3,00\$
18h33 à 18h39	9,00\$
18h39 à 18h45	27.00\$

Nous demandons au parent d'aviser le service de garde dès qu'il sait qu'il sera en retard. À votre arrivée, vous devez signer le formulaire de retard qui confirme l'heure d'arrivée.

Advenant le cas de retards ou le parent n'aurait pas avisé la garderie et que le retard est de plus de deux (2) heures, nous nous verrons dans l'obligation de contacter la Direction de la Protection de la Jeunesse.

Dans le cas de retards à répétition non justifiés, c'est-à-dire quatre (4) sur une période de deux mois, nous considérons qu'il s'agit plus d'une mesure exceptionnelle. Après un avis écrit, nous nous réservons le droit de retirer l'enfant du service de garde.

3.7 Modification et résiliation de l'entente de service

Modification

Les demandes de diminutions de jours de fréquentation se font à l'endroit prévu à l'entente de service. Elles prennent effet à la date de la demande.

Les demandes d'augmentation de jours de fréquentation ne sont possibles que s'il y a des places disponibles dans le groupe de votre enfant et sur le total des places au permis. Vous serez mis en liste d'attente. Dès que nous vous confirmerons une place, la modification de la fréquentation sera inscrite à l'entente de service.

Résiliation

La résiliation de l'entente de service se fait sur la formule de résiliation selon les modalités décrites à l'entente de service. Elle prend effet à la date de fin de fréquentation indiquée ou à la date d'envoi (la date la plus éloignée des deux).

Pour toutes ces modifications, dans la mesure du possible, un avis de deux semaines serait grandement apprécié.

3.8 Absences des enfants (maladies, vacances, fériés)

Tous les jours d'absence de votre enfant pour maladies, vacances et les jours fériés où le service de garde est fermé sont payables. Ils seront facturés à votre compte selon la fréquentation de votre enfant.

En cas d'absence non planifiée (maladie, congés autre que vacances annuelles), vous devez aviser la garderie le plus tôt possible.

3.9 Reçu d'impôt

Un reçu pour frais de garde vous sera remis au plus tard le 28 février de chaque année.

3.10 Fermeture imprévue et temporaire

En cas de fermeture pour une cause hors de contrôle (bris de chauffage, manque d'électricité prolongé, etc.), le parent sera avisé et devra venir chercher son enfant dans les meilleurs délais. Le parent devra défrayer les frais de garde normalement encourus cette journée-là.

3.11 Récupération

Le service de garde accepte les dons de jouets, de matériel de récupération et de papier recyclé. Concernant le papier recyclé, le donateur devra lui-même s'assurer que ce papier ne contient aucun renseignement de nature confidentielle.

3.12 Gestion des renseignements personnels

La garderie détient un code de conduite en matière de renseignements personnels et du respect de la vie privée. Ce document est disponible sur demande à la direction de la garderie.

3.13 Respect du règlement de régie interne

Il appartient à chaque parent de se conformer au présent règlement

3.14 Gestion des plaintes. Voir annexe

3.15 Politique d'expulsion Voir annexe

4. MODALITÉS D'ÉLECTION, MODE DE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DE PARENTS ET POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.

- A. Il existe, à la garderie, un comité de parents composé de cinq (5) personnes élues par et parmi les parents d'enfants qui sont reçus dans la garderie. Aucune de ces cinq (5) personnes ne peut être propriétaire de la garderie, un membre du personnel ou lié à ceux-ci.

Ce comité doit être consulté par la direction de la garderie sur tous les aspects touchant la vie des enfants reçus dans la garderie et surtout sur :

1. L'élaboration, l'évaluation et la révision du programme d'activités favorisant le développement physique, intellectuel, affectif, social et moral des enfants;
 2. L'acquisition et l'utilisation du matériel éducatif et de l'équipement devant être utilisés dans la garderie;
 3. La localisation ou le changement de localisation de la garderie;
 4. L'aménagement et l'ameublement de la garderie;
 5. Les services devant être fournis dans la garderie.
6. Le traitement des plaintes.
- B. Chaque année, avant le 15 octobre, la direction de la garderie convoque à une assemblée, par écrit, tous les parents d'enfants qui sont reçus dans la garderie pour qu'ils élisent leurs représentants à ce comité de parents;
- C. La direction convoque des réunions du comité au moins quatre (4) fois par année ou plus si les membres du comité en font la demande. La direction doit donner un avis écrit d'au moins cinq (5) jours à tous les membres du comité en leur indiquant la date, l'heure et le lieu de la prochaine réunion;

- D. S'il survient une vacance au sein du comité, la direction doit convoquer une réunion du comité afin que les membres restants comblerent le siège disponible en nommant un autre parent qui n'est ni employé, ni propriétaire de la garderie;
- E. Une fois élu, le comité choisit parmi ses membres un président qui dirige les réunions et un secrétaire qui tient les procès-verbaux. Le quorum aux réunions du comité est de trois (3) membres;
- F. La direction informe par écrit tous les parents d'enfants qui sont reçus dans la garderie du nom des membres du comité;
- G. La direction informe par écrit, avant la tenue de chacune des réunions du comité, tous les parents qui sont reçus dans la garderie, de la date, de l'heure, de lieu de la réunion et des sujets qui y seront traités;
- H. La direction conserve à la garderie tous les documents relatifs au comité et particulièrement les avis de convocations et les procès-verbaux des assemblées et des réunions;
- I. Aucun membre du comité de parent ne peut être poursuivi en justice pour un acte accompli de bonne foi dans l'exercice de ses fonctions.

MODALITÉS DE PARTICIPATION DES PARENTS PAR LES AUTORITÉS DE LA GARDERIE

- Rapport sur le développement de l'enfant;
- Fête spéciale;
- Babillard;
- Comités;
- Accompagnement pour sorties;
- Cahier de consignes fait par l'éducatrice ou par groupe d'âge, etc.;
- Soirée d'informations;
- Assemblée générales;
- Participation aux activités de la garderie.

1. Politique de traitement des plaintes.

1.1 But de la politique :

Le titulaire de permis de la garderie des Amours de Bout' Chou inc. doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel de la garderie ou toute personne agissant sous son autorité. La politique vise à assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés et ce, de façon permanente et durable.

1.2 Qui peut porter plainte? :

Toute personne peut porter plainte au titulaire de permis de garderie des Amours de Bout' Chou inc. pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans la garderie qui lui laisse croire qu'il y a un manquement à une obligation imposée par la loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au règlement 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.

Toutes personnes peut porter plainte au titulaire de permis de la garderie des Amours de Bout' Chou inc. . Lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel de la garderie ou une personne agissant pour le titulaire de permis de la garderie des Amours de Bout' Chou inc. manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou un de ses règlements 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 de permis de la garderie des Amours de Bout' Chou inc. manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la loi ou au règlement.

1.3 Personnes désignées pour recevoir les plaintes :

Le titulaire de permis de la garderie des Amours de Bout' Chou inc. assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaire soit de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi. Pour ce faire, le titulaire de permis de la garderie des Amours de Bout' Chou inc. a désigné la directrice générale, et la directrice adjointe pour recevoir et traiter les plaintes.

1.4 Traitement des plaintes ;

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

1.5 Réception de la plainte :

Le plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. La personne qui reçoit la plainte, tout en s'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, invite le plaignant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours de traitement de la plainte. Un formulaire d'enregistrement est conçu à cette fin. De plus, lorsque la plainte est écrite, un accusé de réception sera expédié au plaignant. La plainte sera traitée dans les plus brefs délais.

1.6 Examen et traitement de la plainte

A la réception de la plainte, la personne désignée doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

La plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant.

- La direction générale doit immédiatement la signaler à la Direction de la Protection de la Jeunesse (DPJ). La garderie collabore avec

les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

- Si la plainte concerne un employé de la garderie, des mesures administratives ou disciplinaires peuvent être prises le temps de procéder à l'enquête.

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;
- Le dossier de plainte est fermé.
- Cette prise de position est inscrite au dossier à l'aide du formulaire « d'enregistrement et suivi d'une plainte » ainsi qu'au « registre des plaintes » et le plaignant est informé de la non-recevabilité de son insatisfaction.
- Si le plaignant s'est identifié, un accusé de réception lui est envoyé s'il a fourni son nom et son adresse.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde ou un membre du personnel de celui-ci, la personne désignée transmet le dossier sans délai à la direction pour qu'il soit statué sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer.

1.7 Suivi de contrôle

La direction doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

1.8 Rapport du traitement des plaintes

La direction informe périodiquement le comité de parents des plaintes reçues par le service de garde, de leur nature et de leur traitement.

1.9 Conservation des dossiers

Il est important de préciser à la personne qui porte plainte que toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle.
Tous les dossiers de plaintes constitués par la garderie des Amours de Bout' Chou inc. ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires de la garderie des Amours de Bout' Chou inc. .
Seules les personnes désignées pour recevoir les plaintes ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats que leurs sont confiés par la loi.