



# **PROGRAMME DE COORDINATION**

## **CPE-BC PETIT TAMBOUR**

Adopté par le CA le 27 octobre 2014

<b>LA GARDE ÉDUCATIVE EN MILIEU FAMILIAL .....</b>	<b>3</b>
<b>LES SERVICES À LA PORTÉE DES PARENTS .....</b>	<b>3</b>
<b>AU RYTHME DE NOTRE MISSION .....</b>	<b>3</b>
<b>RÔLE ET RESPONSABILITÉS DE CHACUN.....</b>	<b>4</b>
<b>LES FONCTIONS ATTRIBUÉES PAR LE MINISTRE AU BUREAU COORDONNATEUR (ARTICLE 42 DE LA LOI) .....</b>	<b>6</b>
D'accorder, de renouveler, de suspendre ou de révoquer, suivant les cas et conditions prévus par la loi, la reconnaissance à titre de personne responsable d'un service de garde en milieu familial : .....	7
D'assurer le respect des normes déterminées par la loi applicables aux responsables de service de garde en milieu familial : .....	12
De répartir entre les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues, selon les besoins de garde des parents et suivant les instructions du ministre, les places donnant droit à des services de garde subventionnés : .....	14
De déterminer, selon le cas et conditions déterminées par règlement, l'admissibilité d'un parent à la contribution fixée par le gouvernement en vertu de l'article 82 : .....	15
D'administrer, suivant les instructions du ministre, l'octroi, le paiement, le maintien, la suspension, la diminution, le retrait ou la récupération de subventions aux RSG en milieu familial reconnues et assurer la signature et la gestion des ententes proposées par le ministre ainsi que des documents et renseignements nécessaires à l'administration des subventions : .....	17
De rendre disponible aux parents de l'information concernant la prestation de services de garde en milieu familial .....	19
D'offrir, sur demande, un soutien pédagogie et technique .....	20
Traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnue .....	23
<b>POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES</b>	<b>ANNEXE</b>
<b>CODE D'ETHIQUE</b>	<b>ANNEXE</b>

## LA GARDE ÉDUCATIVE EN MILIEU FAMILIAL

La garde éducative en milieu familial vise à répondre aux besoins des parents qui souhaitent pour leur enfant un environnement de garde familial avec les caractéristiques particulières qui s'y rattachent. La convivialité, la stabilité, les liens étroits, un groupe multi âge, la fratrie, la souplesse, le confort, les coutumes. Bref, un milieu rappelant à l'enfant la rassurante présence parentale. Ainsi, le programme éducatif d'une responsable d'un service de garde en milieu familial (RSG) peut convenir ou pas à un parent, et il en va de même pour l'environnement physique, les modes d'intervention qu'elle emploie, etc. On peut penser que les parents choisissent leur milieu de garde familial en fonction d'une concordance de valeurs. Il n'existe pas une formule unique de services de garde en milieu familial régis par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et son règlement.

## LES SERVICES À LA PORTÉE DES PARENTS

**L**e centre de la petite enfance Petit Tambour est dans la parade du réseau des services de garde éducatifs depuis 1986. La corporation à but non-lucratif orchestre deux partitions :

- Une installation de 60 places, dont 10 poupons, située au 2272 rue Alphonse Ouellet à Lévis (territoire de Saint-Romuald);
- Un bureau coordonnateur de 851 places, orchestrant les services de garde en milieu familial pour l'arrondissement Chaudière-Est de la Ville de Lévis.

## AU RYTHME DE NOTRE MISSION

Le bureau coordonnateur, dans le respect de ses mandats, coordonne la garde en milieu familial sur le territoire Chaudière-Est de la ville de Lévis. Dans un cadre où la qualité est au cœur de ses actions et au profit du développement harmonieux et du bien-être des enfants, le BC doit s'assurer du respect des normes établies afin que la RSG offre des services de qualité aux familles.

## RÔLE ET RESPONSABILITÉS DE CHACUN

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Un conseil d'administration composé, à parts égales, des parents usagers des services de garde en installation et des services de garde en milieu familial :

- Approuve les politiques et les procédures;
- Soumet des avis et des recommandations à la direction en vue d'améliorer les politiques, les procédures et les services du CPE/BC;
- Traite les dossiers qui lui sont présentés pour analyse, recommandation et décision;
- S'assure que l'ensemble des intervenants soit informé des politiques et des procédures s'y rattachant. Il en facilitera donc la mise en application.

### LE PERSONNEL DU BUREAU COORDONNATEUR

#### La direction du CPE-BC

Une direction composée de la directrice générale et de la directrice adjointe :

- Voit à ce que l'ensemble des intervenants soit informé des politiques et des procédures se rattachant à leur rôle;
- Est responsable de la qualité des services offerts et supervise le respect des politiques par les différents intervenants et de l'application des procédures s'y rattachant;
- Soutient et outille les intervenants œuvrant auprès de la petite enfance, et ce, tant sur le plan technique que relationnel;
- Traite les dossiers qui lui sont présentés pour analyse, recommandation et décision;
- Présente au conseil d'administration les dossiers à traiter par celui-ci.

#### L'agente administrative :

- Effectue les paiements des fournisseurs et autres;
- Émet les états de comptes et les factures;
- Effectue les tâches liées au système de paie;
- Traite les fiches d'assiduité et la rétribution;
- Crée au Gestionnaire les dossiers d'enfants et en assure le suivi;
- Facture les parents, les RSG pour les achats et/ou activités;
- S'occupe de la gestion du site Web.

### **L'agente-conseil en soutien pédagogique et technique :**

- Accueille et autorise les demandes d'inscription d'enfants;
- Reçoit les ententes de service ainsi que les attestations de fin de garde;
- Élabore des plans d'intervention pour les enfants avec des besoins particuliers en collaboration avec la RSG;
- Soutient les responsables de service de garde dans leur rôle;
- Prépare et anime les rencontres ou les activités;
- Tient à jour le bilan de formation de la RSG;
- Élabore et fournit des outils et activités pédagogiques et techniques;
- Planifie et organise des formations en fonction des besoins.

### **L'agente de conformité :**

- Réalise la surveillance du milieu familial déterminée par règlement (visites à l'improviste, suivis de plaintes);
- Soutien et informe de la réglementation (téléphone et production d'outils);
- Planifie et organise des rencontres en lien avec la réglementation;
- Traite les dossiers relatifs à la reconnaissance et à son renouvellement;
- Complète le formulaire d'absence d'empêchement auprès des adultes œuvrant dans le milieu familial;
- Tient à jour le dossier des RSG pour les assurances et les places au permis.

## **LA RESPONSABLE DE SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL (RSG)**

### **La place des RSG au sein du bureau coordonnateur**

La RSG occupe également une place importante au sein des instances de l'organisme qui chapeaute le bureau coordonnateur. Que ce soit au conseil d'administration ou au comité consultatif des RSG, elle est invitée à prendre part de façon proactive au développement des services offerts par le bureau coordonnateur autant aux parents qu'aux RSG.

### **Son rôle :**

- Assurer la santé, la sécurité et le bien-être de l'enfant;
- Offrir un programme éducatif favorisant le développement global;
- Offrir un environnement favorable au développement de saines habitudes de vie, saines habitudes alimentaires et comportementales qui influencent positivement sa santé et son bien-être;
- Établir des liens significatifs avec les enfants, collaborer avec les parents et le bureau coordonnateur.

**LES FONCTIONS ATTRIBUÉES PAR LE MINISTRE AU BUREAU  
COORDONNATEUR (ARTICLE 42 DE LA LOI)**

- ❖ D'accorder, de renouveler, de suspendre ou de révoquer, suivant les cas et conditions prévus par la loi, la reconnaissance à titre de personne responsable d'un service de garde en milieu familial;
- ❖ D'assurer le respect des normes déterminées par la loi applicables aux responsables de service de garde en milieu familial;
- ❖ De répartir entre les personnes responsable d'un service de garde en milieu familial reconnues, selon les besoins de garde des parents et suivant les instructions du ministre, les places donnant droit à des services de garde subventionnés;
- ❖ De déterminer, selon le cas et conditions déterminées par règlement, l'admissibilité d'un parent à la contribution fixée par le gouvernement en vertu de l'article 82;
- ❖ D'administrer, suivant les instructions du ministre, l'octroi, le paiement, le maintien, la suspension, la diminution, le retrait ou la récupération de subventions aux RSG en milieu familial reconnues et assurer la signature et la gestion des ententes proposées par le ministre ainsi que des documents et renseignements nécessaires à l'administration des subventions;
- ❖ De rendre disponible aux parents de l'information concernant la prestation de services de garde en milieu familial;
- ❖ D'offrir, sur demande, un soutien pédagogique et technique;
- ❖ De traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnue.

**D'ACCORDER, DE RENOUELER, DE SUSPENDRE OU DE RÉVOQUER, SUIVANT LES CAS ET CONDITIONS PRÉVUS PAR LA LOI, LA RECONNAISSANCE À TITRE DE PERSONNE RESPONSABLE D'UN SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL :**

**Objectifs**

- S'assurer d'accorder des reconnaissances à des candidates qui démontrent le potentiel d'offrir un service de garde qui répond aux exigences de la loi et des règlements;
- Sélectionner les requérantes selon les critères établis par le bureau coordonnateur et la réglementation.

**Conditions d'obtention de la reconnaissance**

Article 51 du RSGÉE - Pour obtenir une reconnaissance, une personne physique doit satisfaire aux conditions suivantes :

- Être âgée d'au moins 18 ans et être autorisée à travailler au Canada;
- Être en mesure d'être présente à son service de garde en milieu familial durant toutes les heures de prestation des services de garde dans les cas prévus à l'article 81 et 81.1;
- Démontrer des aptitudes à communiquer et à établir des liens de sympathie réciproque avec les enfants ainsi qu'à collaborer avec les parents et le bureau coordonnateur;
- Avoir la santé physique et mentale lui permettant d'assurer la prestation de services de garde aux enfants;
- Avoir la capacité d'offrir un milieu de garde assurant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qu'elle entend recevoir;
- Disposer, dans la résidence privée où elle entend fournir les services de garde, de l'espace suffisant eu égard au nombre et à l'âge des enfants reçus;
- Fournir des services de garde dans une résidence privée où ne sont pas déjà fournis des services de garde;
- Avoir la capacité d'animer et d'encadrer des activités s'adressant aux enfants pour mettre en application le programme éducatif;
- Être titulaire d'un certificat, datant d'au plus 3 ans, attestant la réussite d'un cours de secourisme général d'une durée minimale de 8 heures ou d'un cours

d'appoint d'une durée minimale de 6 heures visant la mise à jour des connaissances acquises dans le cadre du cours de secourisme général;

- Avoir réussi la formation prévue à l'article 57 et, le cas échéant, les activités de perfectionnement tel que prévu à l'article 59;
- Être couverte par une police d'assurance responsabilité civile pour un montant d'au moins 1 000 000 \$ par sinistre dont la garantie s'étend à ses activités de responsable et, s'il y a lieu, à celles de la personne qui l'assiste et des remplaçantes énumérées à l'article 81;
- Démontrer qu'elle-même et les personnes qui résident dans la résidence où elle entend fournir les services de garde ne font pas l'objet d'un empêchement ayant un lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire pour la tenue d'un service de garde en milieu familial et que ces personnes n'entraveront pas l'exercice de ses responsabilités ni ne présenteront pas un danger moral ou physique pour les enfants qu'elle entend recevoir;
- Démontrer qu'elle n'a pas été déclarée coupable, dans les 2 ans précédant la demande, d'une infraction visée à l'article 108.2 de la Loi.

## **PROCÉDURE DE RECONNAISSANCE**

### **La prise d'information**

Une personne qui désire être reconnue à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial peut recevoir de l'information par téléphone ou en se présentant au bureau du CPE-BC Petit Tambour durant les heures d'ouverture.

L'agente de conformité prend les coordonnées de la personne intéressée. Celle-ci lui fait parvenir les documents par la poste pour compléter la demande de reconnaissance.

### **Demande de reconnaissance**

Lorsqu'une demande de reconnaissance est reçue au CPE-BC Petit Tambour, l'agente de conformité procède à l'analyse de la demande et des documents l'accompagnant afin de déterminer si la demande est complète.

Si la demande de reconnaissance est incomplète, elle informe la requérante par écrit lui indiquant des renseignements ou documents manquants pour compléter son dossier et l'avise qu'elle ne pourra poursuivre la procédure en vue de la reconnaissance tant et aussi longtemps que la demande ne sera pas complétée.

Un accusé de réception de la demande sera fait à la requérante pour l'informer que son dossier est complet.

### **Visite de courtoisie**

La requérante est contactée afin de fixer un rendez-vous pour une visite de courtoisie. Le but de la rencontre est de présenter à la requérante les rôles et mandats du BC ainsi que les obligations de la RSG en lien avec la réglementation.

### **Évaluation du milieu physique**

Un rendez-vous est fixé avec la requérante afin de procéder à la visite de la résidence où les services de garde seront fournis. Elle utilise la grille d'évaluation du milieu physique, laquelle lui permet de déterminer si les conditions en matière d'hygiène, de salubrité, de sécurité et de bien-être prévu dans le RSGÉE sont respectées.

Dans le cas où il y aurait des éléments qui ne sont pas conformes au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance la requérante est avisée par écrit et invitée à apporter les correctifs. Une date lui est proposée pour effectuer une contre-visite afin de vérifier si les changements ont été apportés. Un rapport est rédigé de la visite et de la contre-visite s'il y a lieu.

### **Les entrevues**

La directrice générale et l'agente de conformité procèdent à une entrevue sur rendez-vous avec la requérante RSG. De plus, une entrevue avec toutes personnes âgées de plus de 14 ans qui habitent dans la résidence privée où la requérante entend fournir les services de garde. (Conjoint, enfant, frère...)

Un rapport de chacune de ces entrevues sera remis au conseil d'administration du CPE-BC Petit Tambour. Le rapport porte sur les conditions d'obtention de la reconnaissance et les qualités requises de la personne à assumer les responsabilités, qui incombent à une responsable de services de garde en milieu familial.

### **La prise de références**

La prise de références se fait par téléphone auprès des deux personnes identifiées par la requérante dans sa demande de reconnaissance.

### **La décision du conseil d'administration**

La directrice générale présente au conseil d'administration le dossier de la requérante, lequel comprend la demande de reconnaissance, les résultats des prises de références, les rapports d'entrevues et les rapports de la visite de la résidence et de la contre-visite s'il y a lieu.

Elle formule au conseil d'administration une recommandation quant à l'octroi de la reconnaissance de la requérante. Le conseil d'administration adopte une résolution en vue de reconnaître la requérante qui en fait la demande et fait connaître sa décision dans un délai raisonnable.

Si le conseil d'administration lui accorde une reconnaissance. La directrice générale ou le/la président(e) lui transmet un avis de reconnaissance accompagné des documents suivants :

- Feuille de présentation du Bureau coordonnateur ;
- Plan de coordination ;
- Une copie du renouvellement d'agrément ;
- Formulaire d'adhésion en tant que membre du CPE/BC Petit Tambour.

Si le conseil d'administration refuse de reconnaître la requérante, la directrice générale ou le/la président(e) lui transmet la décision du conseil d'administration par écrit.

## **SOUTIEN APRÈS LA RECONNAISSANCE**

### **Le soutien aux responsables nouvellement reconnues**

À la suite de la reconnaissance, l'agente conseil en soutien technique et pédagogique prévoit un rendez-vous afin de lui remettre les documents de soutien technique et pédagogique que le bureau coordonnateur offre aux responsables. Ainsi le bureau coordonnateur met à la disposition des responsables des modèles d'outils de gestion et de pédagogie pouvant les soutenir dans leur travail.

### **La rencontre sur la réglementation**

Les agentes de conformité invitent les nouvelles responsables de service de garde en milieu familial à une rencontre d'information et de soutien à la réglementation afin de favoriser l'appropriation et la compréhension du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RSGÉE)

## **RENOUVELLEMENT DE LA RECONNAISSANCE**

Tel que l'article 72 RSGÉE le stipule, la RSG reçoit un avis d'expiration de sa reconnaissance 150 jours avant la date d'échéance de celle-ci.

À cet envoi est joint :

- Les étapes du renouvellement de la reconnaissance;
- La liste des documents à fournir déterminés selon l'article 60 RSGÉE;
- Une demande de renouvellement de la reconnaissance qui devra être signée par la RSG.

S'il y a lieu, l'agente conseil en soutien technique et pédagogique envoie à la RSG les documents relatifs à la partie pédagogique de l'entrevue.

Après réception de la demande de renouvellement (maximum 120 jours avant la date d'expiration de la reconnaissance) L'agente de conformité communique avec la RSG pour déterminer les différents rendez-vous qui seront à prendre :

- Entrevue avec la RSG;
- Entrevue avec chaque personne âgée de 14 ans et plus qui habite dans la résidence;
- Visite de la résidence sur rendez-vous pendant les heures de prestations.

Le dossier de renouvellement est présenté à la séance du conseil d'administration. 30 jours avant la date d'expiration de la reconnaissance, le bureau coordonnateur rend sa décision par l'envoi de l'avis de renouvellement à la RSG.

## **SUSPENSION DE LA RECONNAISSANCE**

L'article 79 du RSGÉE stipule que la RSG peut suspendre sa reconnaissance pour des raisons de maladie, grossesse ou adoption, la RSG avise par écrit au moins 30 jours avant l'interruption du service. Une agente de conformité accueille la demande, celle-ci est présentée au conseil d'administration, qui lui, suspend la reconnaissance à la date demandée pour la période prévue par la RSG. (Maximum 24 mois)

## **SUSPENSION ET OU RÉVOCATION DE LA RECONNAISSANCE PAR LE CA**

Le bureau coordonnateur a le pouvoir de révoquer la reconnaissance d'une RSG dans les circonstances énumérées à l'article 75 du RSGÉE.

Le conseil d'administration envoie un avis écrit d'intention de suspension ou de révocation de la reconnaissance à la responsable de garde en milieu familial qui avise des motifs qu'il invoque. Ces motifs sont en lien avec la loi et le règlement sur les services de garde éducatif à l'enfance.

Il l'informe qu'elle peut venir présenter ses observations au CA dans un délai de 15 jours. À la suite des observations présentées par la RSG, le conseil d'administration peut modifier ou maintenir sa décision, il en avise par écrit la RSG.

Le conseil d'administration avise par écrit la RSG qu'il suspend immédiatement sa reconnaissance lors d'un signalement retenu par le directeur de la protection de la jeunesse.

## **RÉVOCATION À LA DEMANDE DE LA RSG (article 78)**

La responsable qui désire mettre fin à sa reconnaissance doit en aviser par écrit le bureau coordonnateur qui l'a reconnue et les parents des enfants qu'elle reçoit, au moins 30 jours au préalable. La demande de la RSG est présentée au conseil d'administration, le bureau coordonnateur révoque donc la reconnaissance à compter de la date indiquée sur la demande. Un avis de révocation est remis à la RSG.

**D'ASSURER LE RESPECT DES NORMES DÉTERMINÉES PAR LA LOI APPLICABLES AUX RESPONSABLES DE SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL :**

**Objectifs**

- Assurer la santé, la sécurité, le bien-être et le développement de tous les enfants fréquentant les services de garde en milieu familial;
- S'assurer du respect des modalités et conditions de la reconnaissance;
- Favoriser l'amélioration continue de la qualité des services de garde;
- Favoriser la cohabitation harmonieuse entre les rôles de soutien et les rôles de surveillance.

**VISITE À L'IMPROVISTE**

**Les visites de surveillance**

Les visites de surveillance sont effectuées par l'agente de conformité, elles se font à l'improviste. Elles durent en moyenne de 45 à 60 minutes et elles se font à tout moment de la journée sur les heures régulières de la prestation des services. Le bureau coordonnateur doit effectuer annuellement 3 visites à l'improviste de la résidence où sont fournis les services de garde pendant leur prestation, afin de s'assurer du respect de la Loi et de ses règlements, notamment du respect des conditions de la reconnaissance. La première de ces visites doit s'effectuer dans les 3 mois suivant la reconnaissance.

Lors de ces visites, elle vérifie les lieux et les équipements servant à la prestation des services de garde là où ils se trouvent. Elle peut également vérifier la conformité des autres éléments prévus à la Loi et aux règlements. (Article 86 RSGÉE)

**Si conformité**

Si les éléments observés sont tous conformes, un avis est remis à la RSG qui mentionne la date de la visite et les éléments faisant l'objet de cette visite. Il est recommandé à la RSG d'afficher cet avis dans son milieu afin d'informer les parents de la visite qui a été effectuée, toutefois ceci est laissé à la discrétion de la RSG.

Par la suite un rapport détaillé de la visite est rédigé, ce rapport indique les éléments sur lesquels portaient cette visite, les observations, les notes particulières et les recommandations. Ce rapport est remis à la RSG via son courrier ou en main propre lors de la visite ultérieure.

**Si non-conformité**

Un avis de contravention est remis à la RSG en main propre au moment de la visite ou par courriel. Cet avis l'informe des éléments à corriger ainsi que du délai accordé pour régulariser la situation.

L'agente de conformité assure le suivi de la situation afin d'attester la conformité. Ce suivi peut être effectué par une contre visite ou autres communications.

**Les visites dans le cadre d'un traitement de plainte**

Lors d'une plainte, le bureau coordonnateur peut faire une visite à l'improviste à la responsable. Lors de cette visite, seront observés les éléments soulevés lors de la plainte. Un rapport est rédigé et annexé au dossier de la plainte tenu par la direction.

Des visites supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires selon les mesures de régularisation.

*Le code d'éthique guide l'approche des interventions auprès des RSG. (Voir en annexe)*

**DE RÉPARTIR ENTRE LES PERSONNES RESPONSABLES D'UN SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL RECONNUES, SELON LES BESOINS DE GARDE DES PARENTS ET SUIVANT LES INSTRUCTIONS DU MINISTRE, LES PLACES DONNANT DROIT À DES SERVICES DE GARDE SUBVENTIONNÉS :**

**Objectifs :**

- Connaître les caractéristiques et les besoins de la population de son territoire;
- Adapter et optimiser le potentiel d'accueil des services de garde en milieu familial;
- Remplir toutes les dimensions de la mission qui lui est confiée par la loi;
- De répartir entre les responsables les places disponibles sur le territoire;
- Soutenir les RSG dans l'optimisation de leurs places au permis;
- Maintenir la reconnaissance lors d'un déménagement.

Le bureau coordonnateur octroi les places au permis selon l'offre de service de la RSG en tenant compte des critères établis par le règlement (enfant moins de 9 ans, espace...). Accueille et traite toutes les demandes de diminution et d'augmentation de places subventionnées.

Il tient un registre des places disponibles des RSG sur le territoire Chaudière-Est. Il offre également la possibilité de relocaliser la clientèle qui se retrouve face à la fermeture de leur milieu.

Afin de promouvoir notre rôle et la garde en milieu familial sur le territoire, nous organisons des soirées d'information pour la population (parent, personne désirant être reconnue).

Lorsqu'une RSG provenant d'un autre BC déménage sur notre territoire, nous devons répartir à cette dernière le nombre de places subventionnées nécessaire au maintien des ententes de services de garde en vigueur avec les parents de l'ancien territoire.

Si des parents mettent fin à leur entente de services de garde avec la RSG, nous pouvons aussi, en tenant compte des besoins, répartir à cette dernière des places subventionnées jusqu'à concurrence du nombre maximal d'enfants qu'elle peut recevoir, si de telles places sont disponibles.

Par ailleurs, une RSG reconnue avec nous qui déménage tout en restant sur notre territoire, les places subventionnées qui lui ont été accordées sont maintenues, que les parents mettent fin ou non à leur entente de services de garde.

**DE DÉTERMINER, SELON LE CAS ET CONDITIONS DÉTERMINÉES PAR RÈGLEMENT, L'ADMISSIBILITÉ D'UN PARENT À LA CONTRIBUTION FIXÉE PAR LE GOUVERNEMENT EN VERTU DE L'ARTICLE 82 :**

**Objectif**

- Assurer la saine gestion des fonds publics, en déterminant l'admissibilité selon les exigences législatives.

**Procédure**

- Réception du dossier de l'enfant transmis par la RSG;
- Vérification des documents du parent exigés par le règlement sur la contribution réduite :
  - Une copie certifiée conforme à l'original du certificat ou de l'acte de naissance du parent ou tout autre document établissant sa citoyenneté canadienne (carte de citoyenneté, certificat de citoyenneté canadienne, passeport canadien, certificat d'une naissance canadienne à l'étranger, certificat du statut d'indien);
  - Ou tout autre document supplémentaire exigé du parent qui n'a pas la citoyenneté canadienne. (Article 15 du règlement de la contribution réduite);
  - Une copie certifiée conforme à l'original du certificat ou de l'acte de naissance de l'enfant ou tout autre document supplémentaire exigé pour établir l'admissibilité (voir ci-haut mentionné);
  - Une copie de l'entente de services de garde signée et valide entre la RSG et le parent ;
  - Formulaire « demande d'admissibilité à la contribution réduite»; (PCR) dûment rempli et signé du parent
  - Une copie de toutes décisions relatives à la demande d'admissibilité du parent;
  - Une attestation des services de garde fournis si l'enfant a déjà fréquenté un autre milieu de garde à contribution réduite;

- De même, le parent qui désire être exempté de la contribution réduite doit fournir aussi la preuve qu'il est prestataire du Programme d'aide financière de derniers recours prévus par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles;
- Une copie de toute correspondance échangée entre le bureau coordonnateur et la RSG, relative à l'admissibilité de la place à contribution réduite;
- Une autorisation du parent à transmettre les renseignements personnels. (dans un souci de respect de la confidentialité).

#### **Décision**

- Le bureau coordonnateur doit rendre sa décision sur l'admissibilité du parent à la contribution réduite et la communiquer à la RSG dans les 5 jours suivants la réception des documents;
- Selon l'article 14 du règlement sur la contribution réduite, le BC doit réfuter la demande du parent qui ne rencontre pas les exigences dudit règlement, et ce, 10 jours après le début de la fréquentation de l'enfant dans le service de garde.

#### **Tenue de dossier**

- Chaque dossier d'enfant doit être mis à jour et conservé par le BC ainsi que par la RSG;
- Suivant la fin de la fréquentation de celui-ci dans le service de garde et au bureau coordonnateur, le dossier est conservé 6 ans.

**D'ADMINISTRER, SUIVANT LES INSTRUCTIONS DU MINISTRE, L'OCTROI, LE PAIEMENT, LE MAINTIEN, LA SUSPENSION, LA DIMINUTION, LE RETRAIT OU LA RÉCUPÉRATION DE SUBVENTIONS AUX RSG EN MILIEU FAMILIAL RECONNUES ET ASSURER LA SIGNATURE ET LA GESTION DES ENTENTES PROPOSÉES PAR LE MINISTRE AINSI QUE DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES À L'ADMINISTRATION DES SUBVENTIONS :**

#### **Fondements et buts de la procédure**

Les instructions aux Bureaux Coordonnateurs de la garde en milieu familial visent à définir les renseignements requis pour le versement de la subvention à une RSG et certaines modalités d'administration.

Par ailleurs, le mandat octroyé aux BC lui confère l'obligation d'assurer le suivi avec vigilance.

Dans le but de répondre à ces exigences, le BC Petit Tambour a rédigé une procédure afin de préciser auprès des RSG les règles qui touchent le versement de leurs rétributions.

#### **Procédures**

- Pour s'assurer du paiement de la subvention réclamée, la RSG doit transmettre à toutes les deux semaines, le formulaire de réclamation dûment rempli et signé par la RSG. Il doit être transmis au plus tard cinq jours suivant la fin de la période de prestation de services, soit le vendredi à midi. Ce référer au calendrier de paiement de la subvention (bleu-rose);
- Une copie des fiches d'assiduité signées et datées du parent et de la RSG doivent être acheminées au BC à toutes les 4 semaines, au plus tard 5 jours suivant la période de prestation des services en référence aux calendriers A ou B;
- Acheminer les documents de rétribution par télécopieur au 418-839-5550, par courrier électronique [cpepetittambour@oricom.ca](mailto:cpepetittambour@oricom.ca) ou déposer dans l'espace prévu au BC au 1840, 1<sup>re</sup> Rue suite 105 à Lévis ou à l'Installation au 2272, rue Alphonse Ouellet à Lévis sur le territoire de St-Romuald;
- La réclamation de la subvention et les fiches d'assiduité sont traitées selon la déclaration de la responsable qui doit être conforme au formulaire prescrit (référence instruction 9);
- Les fiches d'assiduité et la demande de réclamation font l'objet d'une vérification afin de valider leurs concordances;
- Dans le cas d'une irrégularité, des correctifs seront demandés dans le délai prescrit d'un maximum de 5 jours;
- La subvention pour un enfant sera retenue si le dossier est incomplet. Elle sera versée au moment de la réception des documents nécessaires.

**Vacances des RSG**

Le BC doit effectuer le suivi des journées APSS non-déterminées de chaque RSG et enregistrer ces données conformément à l'instruction 11. La RSG produit une demande de réclamation ainsi que les fiches d'assiduité pour ces journées.

**Congés fériés**

Le BC doit effectuer le versement des journées APSS déterminées lors de la prise de celles-ci dans la période correspondante au calendrier des versements des subventions. Ceci conformément à l'entente signée avec leur association représentative.

**DE RENDRE DISPONIBLE AUX PARENTS DE L'INFORMATION CONCERNANT LA PRESTATION DE SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL**

**Population en générale :**

- Notre site internet présente nos services, nos rôles et mandats ainsi que la mission du CPE et du bureau coordonnateur;
- Le service de renseignement téléphonique disponible aux deux points de service du CPE/BC;
- La visibilité par les médias et auprès des différents partenaires ex: Journaux locaux, CSSS, Maison de la Famille, Ressources Naissances, etc.

**Parents utilisateurs :**

Lors de la décision de l'admissibilité d'une place PCR un envoi postal est fait et comprend :

- Un guide de "présentation du bureau coordonnateur Chaudière-Est";
- Une invitation à devenir membre de la corporation;
- La copie attestant la décision de l'admissibilité (copie jaune).

**Service de relocalisation :**

- Les parents qui fréquentent les services de garde en milieu familial du CPE et qui sont informés de la fermeture de leur milieu ont la possibilité d'accéder à une liste de relocalisation;
- Par l'entremise du personnel du BC, les parents seront accompagnés dans la recherche d'un autre service de garde;
- Un service de relocalisation en période estivale est possible pour les parents qui en font la demande et selon les disponibilités des milieux.

## D'OFFRIR, SUR DEMANDE, UN SOUTIEN PÉDAGOGIE ET TECHNIQUE

Au CPE/BC Petit Tambour, les agentes-conseil en soutien pédagogique et technique sont les personnes mandatées pour apporter le support pédagogique et technique à la responsable de garde en milieu familial concernant tous les aspects de son travail.

### Objectifs

- Adapter l'offre de service pédagogique et technique en fonction des besoins des RSG en vue de les accompagner dans leur développement professionnel;
- Promouvoir, par un soutien pédagogique et technique, la qualité des services de garde éducatifs fournis par les RSG afin d'assurer le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent des services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

### Modalités de fonctionnement du soutien pédagogique sur demande

Chaque RSG est jumelée à une agente pédagogique et technique. L'ensemble des RSG est réparti en trois groupes qui se distinguent par leur appellation soit le groupe Bamboula, Clé de sol et Cornemuse. L'expertise des agentes est mise à contribution pour l'ensemble des RSG. Et toutes sont appelées à répondre aux demandes des RSG, peu importe le groupe attribué, selon les besoins spécifiques ou en l'absence des autres agentes de soutien.

Lors de sa reconnaissance, la RSG est informée du soutien pédagogique et technique que lui offre le bureau coordonnateur. C'est l'agente pédagogique et technique qui la contacte une première fois pour lui offrir une rencontre ayant pour but de lui transmettre toutes les informations et les documents requis pour démarrer et opérer son service de garde. Une deuxième rencontre est proposée dans le but d'expliquer à la RSG la procédure de rétribution. Et enfin, dans un troisième temps, une rencontre est prévue pour lui expliquer l'ensemble de l'offre des services pédagogiques. Il est possible que des rencontres supplémentaires s'avèrent nécessaires selon les besoins de la RSG et de son milieu.

L'équipe pédagogique travaille en collaboration afin d'unir leurs compétences diversifiées pour offrir un panier de service complet à la RSG.

### Soutien pédagogique

#### Formation :

- Offrir et promouvoir des formations de perfectionnement annuelles, des requalifications de cours de premiers soins et ce, en fonction des besoins ciblés;
- Recruter les formateurs potentiels;

- Proposer un plan de formation aux RSG;
- Recueillir les inscriptions et voir au bon fonctionnement des formations : accueil dans les locaux, remise des documents, attestation et paiements.

#### **Soutien personnalisé dans le service de garde de la RSG :**

- Soutenir à l'application de son programme éducatif;
- Conseiller et soutenir à l'aménagement physique et matériel du milieu;
- Conseiller et soutenir à l'intervention éducative;
- Conseiller et soutenir dans les routines et transitions;
- Conseiller et soutenir à l'élaboration de l'horaire quotidien;
- Conseiller et soutenir à la planification d'activités;
- Soutenir l'observation du développement et des comportements de l'enfant;
- Conseiller et soutenir la RSG dans la recherche d'interventions;
- Soutenir à l'élaboration d'un plan d'intervention lors du dépistage d'une problématique ou de questionnement à la demande de la RSG;
- Informer, soutenir et accompagner la RSG dans la procédure de la demande d'allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé;
- Soutenir et accompagner la RSG ou la future candidate à la rédaction de son programme éducatif;
- Conseiller et soutenir la RSG dans sa communication avec les parents utilisateurs;
- Accompagner et soutenir la RSG dans les exercices d'évacuation;
- Assurer un soutien téléphonique en tout temps;
- Offrir et organiser des tournées pédagogiques sur différents thèmes ou sujets;
- Planifier, organiser et offrir des sorties éducatives;
- Préparer et participer à l'animation des rencontres d'information ou des activités de groupe qui favorisent les échanges et l'enrichissement professionnels;
- Superviser les prêts et faire les achats du centre de documentation (livres, trousse, etc.);
- Faire des recherches et colliger des dossiers pédagogiques traitant de différents sujets, ex: morsure, santé, séparation;
- Rédiger des articles et des suggestions d'activités, portant sur différents thèmes, sous forme de recueil «le Concerto».

### **Soutien technique :**

- Informer et soutenir la RSG dans la tenue de ses dossiers d'inscription;
- Soutenir la RSG à la production des demandes de réclamations ainsi que les fiches d'assiduité;
- Soutien à l'application des instructions et directives émises par le Ministère;
- Recevoir et administrer les demandes PCR pour qu'elles soient conformes à la réglementation en vigueur;
- Traiter les renouvellements et les fins des ententes de services de garde;
- Tenir à jour le bilan de formations de la RSG;
- Remettre à la RSG un bilan annuel de ses formations complétées;
- Attester et attribuer les allocations de formation de perfectionnement selon les règles en vigueur.

**TRAITER LES PLAINTES CONCERNANT LES PERSONNES RESPONSABLES D'UN SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL RECONNUE.**

**Objectif**

- Le traitement des plaintes vise l'amélioration constante de la qualité des services offerts aux enfants qui fréquentent un des services de garde reconnus par le CPE/BC.

Les plaintes sont traitées selon la politique en vigueur. Les étapes de la procédure peuvent varier selon la situation.

**Procédure de plaintes:**

- La directrice reçoit la plainte;
- L'agente de conformité informe la RSG qu'elle fait l'objet d'une plainte;
- Un rendez-vous est fixé afin que la directrice et l'agente de conformité puissent aller la rencontrer pour l'informer du contenu de la plainte. Cette rencontre a pour but de recueillir sa version des faits;
- Si la plainte est retenue, un plan d'action est établi (plan de régularisation de la situation de la part de la RSG, visites à l'improviste supplémentaires, soutien, etc.);
- Un rapport écrit est remis à la RSG et une copie est conservée au dossier;
- Un suivi est fait à la personne plaignante si elle en a manifesté l'intérêt.

*La politique de traitement des plaintes est le document de références officiel en annexe.*





## POLITIQUE D'EXAMEN DES PLAINTES CONCERNANT LES SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

### 1. FONDEMENTS ET BUTS DE LA POLITIQUE

La *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les responsables de service de garde en milieu familial (ci-après désignés « RSG ») en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants qui reçoivent des services.

La politique d'examen des plaintes vise à assurer l'application des standards 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.

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

### 2. DÉFINITION ET OBJETS D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est une insatisfaction à l'égard d'un service de garde, d'un ou d'une RSG, de la direction du Bureau coordonnateur de la garde en milieu familial, du personnel du Bureau coordonnateur, de toute personne agissant en son nom ou d'un administrateur du conseil d'administration, exprimée de façon verbale ou écrite à la personne responsable de l'examen des plaintes, par une personne ou son représentant et dont l'objet est en lien avec la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, la réglementation ou une norme administrative en vigueur.

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

Toute personne peut porter plainte au Bureau coordonnateur lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un ou une RSG ou une personne agissant pour le Bureau coordonnateur manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Les objets d'une plainte réfèrent habituellement à des dispositions réglementaires ou normatives. Ils peuvent être regroupés sous les thèmes suivants :

- accessibilité et continuité des services,
- soins et services dispensés,
- surveillance et sécurité,
- environnement et ressources matérielles,
- aspect financier,
- droits particuliers,
- autres.

### **3. LES VALEURS ET LES PRINCIPES DIRECTEURS**

Les valeurs qui guident l'examen des plaintes touchant les services de garde sont les suivantes :

- collaboration (souplesse, partage, respect),
- solidarité (transparence, loyauté, confidentialité),
- serviabilité (célérité, écoute, respect),
- responsabilisation.

L'examen d'une plainte se fait dans le cadre des principes directeurs suivants :

- ❖ Toute plainte doit être examinée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits de la personne plaignante et de la personne concernée par la plainte.
- ❖ Une plainte est considérée comme une opportunité d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- ❖ Le personnel du Bureau coordonnateur est tenu de prêter assistance à une personne qui veut formuler une plainte et est tenu de venir en aide à celle qui désire déposer une plainte.
- ❖ Lorsqu'une plainte est déposée, la personne plaignante est informée des moyens qui seront pris pour son examen ainsi que du rôle de la personne responsable de l'examen des plaintes.
- ❖ Toute plainte est examinée avec célérité.

- ❖ L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties.
- ❖ La personne plaignante est informée de l'évolution de son dossier de façon régulière et continue à la suite du dépôt de sa plainte et après l'examen de celle-ci, elle en reçoit les conclusions. Il en est de même pour la personne concernée par la plainte.
- ❖ Le CPE fait connaître la politique et la procédure d'examen des plaintes aux parents utilisateurs, au personnel du Bureau coordonnateur et aux RSG.

#### **4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

L'examen des plaintes touchant les services de garde demande la collaboration de plusieurs intervenants, dont les principales responsabilités respectives sont les suivantes :

##### **4.1 Le conseil d'administration**

- Approuve la politique d'examen des plaintes touchant les services de garde.
- Reçoit les bilans mensuels et le rapport annuel de l'ensemble des plaintes reçues ainsi que les recommandations de la personne responsable de l'examen des plaintes.
- Se penche sur les plaintes acheminées par la personne responsable de l'examen des plaintes et assure un suivi des correctifs proposés s'il y a lieu.

##### **4.2 La directrice générale ou le directeur général**

- Est responsable de l'application de la politique d'examen des plaintes.
- S'assure que le personnel du Bureau coordonnateur porte assistance à toute personne qui désire formuler une plainte.
- Voit à ce que le personnel du Bureau coordonnateur soit informé de la politique d'examen des plaintes touchant les services de garde, et qu'il reçoit la formation nécessaire à son application.
- Dépose un bilan mensuel (rapport de la direction) et un rapport annuel au conseil d'administration sur l'ensemble des plaintes reçues et formule ses recommandations en vue d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.

##### **4.3 Le personnel du Bureau coordonnateur**

- Vient en aide à une personne qui désire porter plainte en lui expliquant le contenu de la politique d'examen des plaintes touchant les services de garde ainsi que le rôle de la personne responsable de l'examen des plaintes.
- Collabore à l'examen d'une plainte à la demande de la personne responsable de l'examen des plaintes.

## 5. PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

Le Bureau coordonnateur assure la disponibilité d'une personne responsable de l'examen des plaintes durant ses heures d'ouverture. À cet effet, la directrice générale ou le directeur général du Bureau coordonnateur est la personne désignée pour recevoir les plaintes. Si cette personne n'est pas disponible ou si elle est visée par la plainte, la plainte doit être acheminée directement au président du conseil d'administration ou au vice-président si le président est visé par la plainte ou que ce dernier est dans l'impossibilité de la recevoir (vacances, maladies, invalidité...).

La personne responsable de l'examen d'une plainte doit la traiter avec diligence et en assurer le suivi. Il doit permettre au plaignant d'exposer la nature de sa plainte et de fournir les renseignements ou documents requis. Il doit diriger la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, le cas échéant. Il doit s'assurer du bien fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

## 6. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

### 6.1 Réception de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes reçoit la plainte qu'elle soit formulée verbalement ou par écrit par le plaignant. Ce dernier n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours de l'examen de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne responsable ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (voir Annexe 1) afin de recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne responsable expédie au plaignant un accusé de réception dans les **5 jours ouvrables**, si ce dernier a fourni son nom et son adresse. Si la personne responsable est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte prend en note les coordonnées du plaignant pour que la personne responsable puisse communiquer avec elle à un autre moment de la journée. Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter (président ou vice-président du conseil d'administration).

## **6.2 Délai pour l'examen de la plainte**

Le délai maximal prévu pour l'examen d'une plainte est de 45 jours ouvrables de la date de réception de la plainte.

## **6.3 Examen de la plainte**

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

Dans tous les cas, la personne responsable note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi (voir Annexe 1).

### **A. Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subie par un enfant**

La personne responsable doit immédiatement signaler la plainte au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse. La personne responsable collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

### **B. Si la plainte ne relève pas de la compétence du Bureau coordonnateur**

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

### **C. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le Bureau coordonnateur ou un membre du personnel de celui-ci**

La personne responsable transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il statue 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.

### **D. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial mais qu'elle 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**

Par exemple, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent ou un ou une RSG. Le plaignant est alors invité à régler l'objet de la plainte avec le ou la RSG concerné(e). La personne responsable de l'examen de la plainte peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.

**E. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial et qu'elle 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 responsable de l'examen de la plainte dresse un rapport écrit qu'elle fait parvenir au ou à la RSG concerné(e). D'après la situation, elle peut, selon le cas :

- communiquer avec le ou la RSG concerné(e) afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir;
- porter le cas au conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'enclencher la procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance.

Afin de constater la situation, la personne responsable de l'examen de la plainte peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec la personne plaignante, procéder à une visite à l'improviste du service de garde ou avoir une entrevue avec le ou la RSG concerné(e).

#### **6.4 Suivi de la plainte**

Lorsque la plainte est fondée, le Bureau coordonnateur doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne responsable de l'examen de la plainte produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration qui décidera du suivi.

À cet effet, la personne responsable de l'examen de la plainte procède, si nécessaire, à une ou plusieurs visites de contrôle au service de garde, dépendant de la nature de l'infraction constatée. Si une procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance est entreprise, elle devra rencontrer les exigences des articles 75 à 77 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

#### **6.5 Communication des résultats**

Les résultats de l'examen de la plainte doivent être communiqués à la personne plaignante au plus tard **45 jours ouvrables** après la réception de la plainte.

Dans la mesure où la personne responsable de l'examen des plaintes n'est pas en mesure de communiquer le résultat de son examen dans le délai prévu, elle doit en aviser le conseil d'administration qui déterminera un délai raisonnable. La personne plaignante doit en être informée.

Une communication écrite du résultat de l'examen de la plainte est envoyée à la personne plaignante. Cette communication doit préciser la façon dont sa plainte a été traitée, du résultat d'examen et, s'il y a lieu, des correctifs à apporter ainsi que du droit dont elle dispose de faire une demande de révision au Ministère de la Famille et des Aînés.

## **7. BILANS MENSUELS ET RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES**

La personne responsable de l'examen des plaintes présente au conseil d'administration un bilan mensuel des plaintes reçues par le Bureau coordonnateur. Elle en décrit la nature et indique leur traitement. De plus, elle doit déposer un rapport annuel de l'ensemble des plaintes reçues et formuler des recommandations en vue de l'amélioration de la qualité des services de garde éducatifs en milieu familial.

## **8. CONFIDENTIALITÉ ET CONSERVATION DES DOSSIERS**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le Bureau coordonnateur ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef au Bureau coordonnateur. Tous les dossiers doivent être conservés pour une période de 3 ans à la suite de l'examen de la plainte. Seuls la personne responsable de l'examen des plaintes et les membres du conseil d'administration ont accès à ces documents.

## **9. DEMANDE DE RÉVISION**

Une personne plaignante qui est insatisfaite des conclusions de sa plainte déposée au Bureau coordonnateur ou de la façon dont celle-ci a été traitée peut s'adresser en deuxième instance au Ministère de la famille et des Aînés.

## 10. PLAINTÉ ADRESSÉE AU MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS

Toute personne peut porter plainte au Ministère de la famille et des Aînés lorsqu'elle a des raisons de croire que le Bureau coordonnateur manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou par un de ses règlements.

La *Politique d'examen des plaintes* concernant les services de garde en milieu familial remplace la politique d'examen des plaintes et la procédure d'examen des plaintes qui avaient été adoptées par le conseil d'administration le 26 mars 2001 et amendées en mars 2006.

La nouvelle Politique d'examen des plaintes concernant les services de garde en milieu familial du CPE Petit Tambour a été adoptée par le conseil d'administration le 13 novembre 2008.



## CODE D'ÉTHIQUE DE L'AGENTE DE CONFORMITÉ BC PETIT TAMBOUR

Dans la façon de faire lors d'une visite, il est convenu :

- ♥ Qu'à chaque visite à l'improviste de la résidence, l'agente effectue la visite dans un contexte de collaboration. Il en revient de concert avec la RSG de favoriser des moyens pour bien accomplir ce travail;
- ♥ Qu'une durée d'au moins 45 minutes est nécessaire afin d'effectuer les vérifications selon la grille d'inspection et de permettre un temps d'observation du programme éducatif;
- ♥ Qu'un rapport est émis à la suite d'une visite dans lequel on y retrouve, soit un avis de conformité ou un avis de contravention. Des recommandations peuvent également y être incluses;
- ♥ Que les visites à l'improviste sont effectuées à tout moment, durant vos heures d'ouverture;
- ♥ Que lors d'un remplacement occasionnel, la visite de surveillance peut tout de même être effectuée.

Dans la façon d'être l'agente de conformité :

- ♥ Est soucieuse de la santé, la sécurité, le bien être des enfants ainsi que de leur intégrité;
- ♥ Reconnaît l'unicité de la RSG et de son milieu;
- ♥ Traite les informations et/ou observations de façon confidentielle.

*Dans son rôle, l'agente de conformité contribue à la qualité!*

