Centre de la petite enfance

Le Voyage de mon enfance

RÉGIE INTERNE



Document révisé et adopté par le conseil d’administration

18 janvier 2022

TABLE DES MATIÈRES

[TABLE DES MATIÈRES 2](#_Toc502749232)

[PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE - BUREAU COORDONNATEUR (CPE-BC) LE VOYAGE DE MON ENFANCE 4](#_Toc502749233)

[1 CADRE DE VIE DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LE VOYAGE DE MON ENFANCE 5](#_Toc502749234)

[1.1 Orientation générale 5](#_Toc502749235)

[1.2 Mission 5](#_Toc502749236)

[1.3 Les Valeurs 5](#_Toc502749237)

[2 LE CADRE DE VIE AU CPE LE VOYAGE DE MON ENFANCE 6](#_Toc502749238)

[2.1 Règles générales volet installation 6](#_Toc502749239)

[2.1.1 Coordonnées 6](#_Toc502749240)

[2.1.2 Caractéristiques générales 6](#_Toc502749241)

[2.1.3 Admission 7](#_Toc502749242)

[2.1.4 Priorités 7](#_Toc502749243)

[2.1.5 Inscriptions 8](#_Toc502749244)

[2.1.6 Absences des enfants 8](#_Toc502749245)

[2.1.7 Frais 8](#_Toc502749246)

[2.2 Procédure d’expulsion 9](#_Toc502749247)

[2.3 Places à contribution réduite (PCR) 10](#_Toc502749248)

[2.4 Exemption de la contribution parentale (ECP) 10](#_Toc502749249)

[2.5 Reçu d’impôt 10](#_Toc502749250)

[2.6 Résiliation entente de service 11](#_Toc502749251)

[2.7 Fermeture des installations 11](#_Toc502749252)

[3 ORGANISATION DES INSTALLATIONS 11](#_Toc502749253)

[3.1 Ressources humaines 11](#_Toc502749254)

[3.2 Contexte matériel 12](#_Toc502749255)

[3.3 Repas et collations 14](#_Toc502749256)

[3.4 Sieste 14](#_Toc502749257)

[3.5 Couches 14](#_Toc502749258)

[4 COMMUNICAITONS 14](#_Toc502749259)

[4.1 Babillards 14](#_Toc502749260)

[4.2 Site internet du CPE 14](#_Toc502749261)

[4.3 Facebook du CPE-BC 15](#_Toc502749262)

[4.4 Courriels 15](#_Toc502749263)

[4.5 Rencontres et soirées d’informations 15](#_Toc502749264)

[5 PROGRAMME DE SORTIES 15](#_Toc502749265)

[6 ACCIDENTS ET FEU 15](#_Toc502749266)

[6.1 Assurances 16](#_Toc502749267)

[7 HORAIRES TYPE 16](#_Toc502749268)

[8 GROUPES D’ENFANTS 17](#_Toc502749269)

[ANNEXE A 18](#_Toc502749270)

[Fonctionnement pour les parents accompagnateurs lors d’activités particulières 18](#_Toc502749271)

[ANNEXE B 20](#_Toc502749272)

[POLITIQUE D’ADMISSION DES ENFANTS AU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LE VOYAGE DE MON ENFANCE 20](#_Toc502749273)

[PROCÉDURE D’ATTRIBUTION DES PLACES 21](#_Toc502749274)

[ANNEXE C 23](#_Toc502749275)

[La procédure de traitement des plaintes pour le Centre de la petite enfance Le Voyage de mon enfance 23](#_Toc502749276)

[Enregistrement et suivi d’une plainte 27](#_Toc502749277)

PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE - BUREAU COORDONNATEUR (CPE-BC)
 LE VOYAGE DE MON ENFANCE

Le Centre de la petite enfance –bureau coordonnateur (CPE\_BC) Le Voyage de mon Enfance est heureux de vous accueillir comme nouveau parent, membre et utilisateur de ses services.

Votre centre de la petite enfance - bureau coordonnateur est une corporation sans but lucratif incorporée en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* et est subventionné par le Ministère de la Famille.

La corporation détient un permis du Ministère de 170 places donnant le droit au centre de recevoir 42 enfants dans son installation de la rue Bolduc, 70 enfants dans son installation de la Montée Wakeham, 45 enfants dans son installation de la rue Jacques-Cartier et 13 enfants à l’installation de Murdochville. Aussi elle a reçu l’agrément afin d’être Bureau Coordonnateur de la garde en milieu familial. Elle coordonne la garde de 237 enfants reçus par l’ensemble des personnes qu’elle a reconnues à titre de responsable d’un service de garde en milieu familial.

La corporation est dirigée par un conseil d’administration composé de neuf (9) membres. Ce conseil d’administration, élu annuellement en assemblée générale, se compose de 2/3 de parents membres en règle de la corporation soit : trois (3) parents dont les enfants fréquentent le CPE, trois (3) parents fréquentant le BC, une (1) employée des installations et une (1) responsable de service de garde en milieu familial. De plus, un (1) membre issu du milieu des affaires, institutionnel, social, éducatif ou communautaire.

De plus, le CPE-BC est membre du RESPEQ Bas St-Laurent/Gaspésie/Les Îles (Regroupement des CPE-BC de l’Est du Québec), ce qui favorise les contacts entre les centres de la petite enfance en permettant des échanges sur divers sujets.

Le CPE-BC Le Voyage de mon Enfance, c’est aussi une équipe qualifiée et compétente qui a à cœur la création d’activités adaptées à différents groupes d’âge. Nous offrons également des repas équilibrés, des collations saines et des sorties organisées spécialement pour ce petit monde.

**À noter**: Dans le texte qui suivra, l’usage du genre féminin inclut le genre masculin.

1. CADRE DE VIE DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE
LE VOYAGE DE MON ENFANCE

## Orientation générale

Le but premier du CPE-BC Le Voyage de mon Enfance est d’offrir un service de garde éducatif de qualité qui répond bien aux besoins des parents dans leur préoccupation d’offrir à leurs enfants un milieu de vie complémentaire à la famille permettant un développement libre et harmonieux, tout en étant sécuritaire.

Les parents ont le droit de choisir l’installation qui leur convient le mieux, selon la disponibilité des places. Les services de garde offerts peuvent être en installation ou en milieu familial. Ces services ont pour but d’assurer notamment la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l’égalité des chances des enfants.

## Mission

En ayant comme mission d’accomplir son mandat spécifique d’offrir des services de garde éducatifs de qualité aux enfants qui le fréquentent, le CPE–BC Le voyage de mon enfance s’engage à contribuer positivement au bien-être et au développement global des enfants en utilisant des interventions pédagogiques créatives, démocratiques et constructives. Afin de réaliser notre mission, nous proposons une démarche d’ouverture, d’échange et de collaboration avec tous les acteurs qui gravitent autour de l’enfant.

Nous avons comme objectifs non seulement d’assurer la santé et la sécurité des enfants qui fréquentent nos installations, de leur permettre de se développer positivement, de socialiser et d’arriver à l’école avec un bagage suffisant pour assurer leur adaptation et leur réussite scolaire, mais également d’être outillés pour devenir des citoyens sains et heureux, et ce, peu importe leur sexe ou leurs différences.

## Les Valeurs

Les **valeurs** sont, pour l’équipe du CPE, les assises sur lesquelles nous avons convenu de bâtir nos actions et de les partager au quotidien. Elles représentent les fondements de la pédagogie mise en application au CPE-BC Le Voyage de mon Enfance, orientent les interventions et guident les actions du personnel. Elles ont été entérinées par l’équipe du CPE-BC et sont véhiculées quotidiennement.

Nos valeurs sont

* L’estime de soi
* Le bien-être
* Le respect
* La collaboration

C’est par le biais de ces valeurs que nous contribuons au développement global des enfants qui fréquentent nos installations et que nous les amenons à *Voyager au-delà de nos rêves!*

1. LE CADRE DE VIE AU CPE LE VOYAGE DE MON ENFANCE

## Caractéristiques des installations

### Coordonnées

CPE Le Voyage de mon Enfance CPE Le Voyage de mon Enfance

*La Nacelle des Merveilles Le Voilier Enchanté*

68, rue Bolduc C P. 6259 484 Montée Wakeham C. P. 6259

Gaspé (Québec) Gaspé (Québec)

G4X 2R7 G4X 2R7

Tél. : (418) 368-5650 (2) Tél. : (418) 368-5650 (1)

Téléc : (418) 368-0012 Téléc : (418) 368-5517

 CPE Le Voyage de mon enfance CPE Le Voyage de mon enfance

 *Le Vaisseau de mes souvenirs Les vire-vents*

 640, avenue des Pionnières 61, rue Jacques-Cartier

 Murdochville (Québec) Gaspé (Québec)

 G0E 1W0 G0E 1M1

 Tél : (418)360-5564 Tél : (418)368-5650 (3)

 (418)784-2529

### Caractéristiques générales

1. Capacité d’accueil

Le CPE Le voyage de mon enfance possède un permis du ministère de la Famille lui permettant de recevoir un maximum de 170 enfants quotidiennement dans ses installations. La Nacelle des merveilles accueille 42 enfants dont 9 poupons alors que Le voilier enchanté en accueille 70 dont 10 poupons, Les vire-vents accueille 45 enfants dont 5 poupons et Le Vaisseau de mes souvenirs accueille 13 enfants dont 3 poupons.

Les enfants fréquentent le CPE selon les besoins des parents soit à temps complet (5 jours) ou partiel (de 1 à 4 jours par semaine).

Le CPE se réserve le droit d’accueillir des enfants en remplacement longue durée lorsqu’un enfant, qui occupe une place régulière, s’absente pour une période prévue de plus de deux semaines. Le parent qui bénéficie d’une place de remplacement doit accepter qu’à tout moment son remplacement puisse prendre fin avec un avis préalable de 24 heures. Également, le parent dont la place de son enfant est remplacée, est avisé de la situation et de son droit de retour en tout temps, avec un avis de 24 heures.

Lorsque la situation le permet et pour autant que le CPE puisse offrir le service, des places de remplacement de courte durée soit d’une ou quelques journées sont offertes aux parents qui ont signifié leur intérêt et complété un contrat de remplacement.

Dans tous les cas de remplacement, le CPE utilise la liste de rappel de la liste centralisée La place 0-5 pour offrir des places. Le remplacement ne permet pas d’avoir une priorité sur les places régulières.

1. Âge des enfants

Les enfants fréquentant le CPE sont âgés entre 0 et 5 ans.

1. Heures d’ouverture

Le CPE est ouvert de 7 h à 18 h du lundi au vendredi. Le service de garde régulier comprend une garde de 10 heures à l’intérieur des heures d’ouverture du CPE.

###  Admission

Lorsqu’un parent souhaite inscrire son enfant au CPE, il doit procéder de la façon suivante :

* Dans tous les cas, le parent doit s’inscrire par le biais de la liste centralisée LA PLACE 0-5 ANS. Il est de la responsabilité du parent d’identifier la priorité qui correspond à sa situation. Le CPE utilise exclusivement la liste centralisée La Place 0-5 pour combler les places disponibles.

### Priorités

Les groupes sont formés une fois par année. Lors de la création de ces groupes, la direction du CPE s’assure de respecter l’ordre de priorité tout en respectant, dans la mesure du possible, l’âge des groupes.

Lors que le CPE doit combler une place, il respecte l’ordre de priorité suivant. À noter que la priorité est établie selon la situation de l’enfant au moment de l’attribution des places par le CPE et que cette priorité est validée avant l’octroi de la place

* L’enfant fréquentant le CPE et souhaitant changer d’installation
* L’enfant à temps partiel pour une place à temps complet
* Les enfants référés dans le cadre du protocole CISSS-CPE jusqu’à concurrence de 5 places
* Les enfants du personnel du CPE
* Les frères et sœurs d’enfants fréquentant le CPE au moment où la place est disponible
* Les enfants fréquentant un milieu familial, reconnu et subventionné par le Bureau coordonnateur, et qui est fermé définitivement (ou fermé temporairement pour l’accès à une place de remplacement)
* Les enfants qui n’ont pas de priorité particulière et qui sont inscrits à la liste centralisée LA PLACE 0-5 ANS, en ordre d’inscription

**Voir la Politique d’admission à l’annexe B pour plus de précisions**.

Dans tous les cas, le parent qui se voit offrir une place, se doit de l’occuper selon l’entente de service signée. Cependant, le parent peut, s’il le désire, faire une intégration progressive de l’enfant au service de garde pour une durée maximum de quatre semaines. Si cette situation ne convient pas au parent au moment d’accepter la place offerte, ce dernier doit refuser la place, laquelle sera offerte au parent suivant sur la liste d’attente. Le parent ayant refusé la place offerte demeure prioritaire sur la liste d’attente jusqu’à la prochaine offre (pour une période de 6 mois suivant la première offre, tout refus d’une offre est considéré comme faisant parti du premier refus) qu’il devra alors accepter, à défaut de quoi, il perdra sa priorité.

### Inscriptions

L’inscription doit être effectuée par les parents ou responsables de l’enfant à inscrire et doivent être les mêmes qui s’engagent à payer les frais de garde. Ces mêmes personnes doivent compléter et signer la fiche sociale, le dossier santé, l’entente de services, l’acceptation des règlements et le formulaire de demande d’accès à la contribution réduite du Ministère de la Famille. Elles doivent également remettre au CPE la lettre de confirmation d’inscription à la Place 0-5 ans, ainsi que le certificat de naissance du parent qui signe les différents formulaires, celui de l’enfant et sa carte d’assurance-maladie pour en faire une copie certifiée conforme.

Il va de soi que les informations contenues dans les protocoles, les fiches d’inscription et sociale sont confidentielles, et nul ne peut en donner ou recevoir communication écrite ou verbale, si ce n’est qu’avec autorisation du titulaire de l’autorité parentale.

De plus, tout changement pertinent (ex. : adresse, téléphone, statut social, etc.) devra être mentionné à la direction dans les plus brefs délais afin que la correction soit apportée au dossier de l’enfant.

### Absences des enfants

Le service offert aux enfants doit correspondre aux besoins réels des parents et ces derniers ont la responsabilité de compléter l’entente de service en ce sens. Le CPE s’attend donc à ce que les enfants inscrits, fréquentent selon les besoins identifiés par les parents dans l’entente de service et lorsque les besoins des parents changent, ils ont la responsabilité d’en aviser le CPE.

Également, lorsque le CPE constate un taux d’absence important, les parents sont contactés et une modification de l’entente de service pourrait être proposée afin que cette dernière corresponde réellement aux besoins des parents.

### Frais

Les frais de contributions réduite doivent être payés selon l’entente de service prescrite par le Ministère de la Famille. Ces frais sont indexés annuellement selon les modalités prescrites par le Ministère. Les paiements des frais de garde doivent être effectués selon une des deux procédures suivantes :

* Paiements pré autorisés selon l’entente conclue et signée entre les parents et le CPE
* Chèques postdatés pour l’année correspondant à l’entente de service

Autres frais

* Des frais de 15$ sont chargés aux parents pour l’utilisation de la crème solaire fournie par le CPE suite à la signature de l’annexe prévue à cette fin dans l’entente de service. Les parents peuvent décider de fournir eux-mêmes la crème solaire, mais dans ce cas, ils doivent s’assurer de fournir en quantité suffisante une crème solaire. Notez qu’il est obligatoire que les enfants aient de la crème solaire lors des sorties extérieures.
* Des frais de 10$ sont chargés aux parents pour l’octroi de brosses à dents fournies par le CPE suite à la signature de l’annexe prévue à cette fin dans l’entente de service. Le CPE s’assure que les brosses à dents soient changées tous les trois mois. Les parents peuvent décider de fournir eux-mêmes les brosses à dents. Dans ce cas, ils doivent s’assurer de fournir une brosse à dents tous les trois mois.
* Des frais de 5 à 10$ pourront être demandés pour certaines sorties ou activités spéciales. Les parents seront avisés dans les jours précédents la sortie. Les parents peuvent toujours décider que leur ne participera pas aux activités spéciales et le CPE s’assurera d’offrir le service de garde dans le respect des règles du Ministère. Ces frais devront être acceptés par une signature à l’annexe A de l’entente de services prévue à cet effet.
* Un dépôt de 30$ est demandé aux parents afin de leur fournir un jeton pour l’entrée au CPE (entrée principale avec mécanisme pour contrôler l’accès au centre). Ce dépôt sera remis au parent qui rendra au CPE ladite carte d’accès lors de la fin de fréquentation de son enfant à notre service de garde.
* Lorsqu’un paiement sans provision est effectué par un parent, les frais bancaires attitrés au CPE seront refacturés à ce parent.
* Des frais de 5$ chaque tranche de 5 minutes seront exigés lorsque l’enfant quitte le CPE après 18h00. À partir du moment où l’enfant quitte après 18h00, les frais sont systématiquement chargés.
* Les parents qui ont besoin de plus de dix heures par jour de garde, devront remplir et signer l’annexe D de l’entente de services et seront chargés pour un maximum de 5$ en fonction de leur besoin.
* En cas de retard dans le paiement (plus de 30 jours), un taux d’intérêt de 2% s’applique sur les montants à payer.

## Procédure d’expulsion

Le service de garde peut mettre fin à l’entente de service dans les cas suivants :

* Non-respect des règles du CPE par le parent
* Lorsque le parent, malgré qu’il en ait été avisé par écrit par le CPE refuse ou néglige de payer la contribution que le CPE est en droit d’exiger ou de respecter l’entente de paiement convenue entre le parent et le CPE
* Lorsque le parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde inscrites au document décrivant l’organisation du service de garde qui est disponible sur le site internet du CPE ou use de violence envers le personnel ou les usagers du CPE
* Lorsque, à la suite d’un plan d’intervention établi en collaboration avec le parent pour répondre aux besoins particuliers de l’enfant, il devient manifeste que les ressources du milieu de garde ne peuvent répondre, de façon adéquate, à ces besoins particuliers ou que le parent ne collabore pas à l’application du plan d’intervention.

L’expulsion d’un enfant est une mesure exceptionnelle et finale. L’objectif de maintenir l’enfant au service de garde est une priorité pour le CPE. Dans le cas où une situation menant à l’expulsion se produisait, le CPE s’engage à respecter la procédure suivante :

1. La direction du CPE donne un avis verbal au parent exigeant la correction de la situation;

2. Si la situation perdure ou se reproduit, la direction du CPE avise le CA et donne un avis écrit au parent qu’il y a motif d’expulsion à la prochaine récidive ou si les moyens pour améliorer la situation ne sont pas pris;

3. Si aucun changement n’est apporté pour corriger la situation dans un délai de 10 jours ouvrables, la direction met fin à l’entente de service et transmet au parent par poste recommandée un avis écrit d’expulsion permanente.

Dans le cas d’une expulsion, un préavis de 2 semaines doit être appliqué, tel que stimulé dans l’entente de services.

Nonobstant la gradation des mesures mentionnées ci-dessus, la direction et le Conseil d’administration se réservent le droit, pour une faute grave et/ou de dangerosité, d’expulser immédiatement un parent fautif.

## Places à contribution réduite (PCR)

Sont admissibles aux places à contribution réduite, tous les enfants répondant aux critères du Ministère de la Famille.

## Exemption de la contribution parentale (ECP)

Pour les enfants dont les parents sont prestataires d’un programme d’aide de dernier recours, des places exemptées de contribution peuvent leur être allouée selon certains critères établis par le Ministère de la Famille.

## Reçu d’impôt

Un reçu de frais de garde sera remis aux parents, au plus tard le 28 février de chaque année.

## Résiliation entente de service

En cas de résiliation de l’entente de service, la direction devra être prévenue. À cette fin, le parent devra compléter le formulaire de résiliation de contrat de service et assumer les frais reliés à sa résiliation de contrat.

## Fermeture des installations

Le Centre de la petite enfance est fermé les jours fériés suivants :

Vendredi saint, Lundi de Pâques, Fête des patriotes, Fête nationale, Confédération, Fête du travail, Action de Grâce, Veille de Noël, Noël, Veille du Jour de l’an, Jour de l’an et le Lendemain du jour de l’an.

Un mémo annonçant la fermeture du CPE est affiché dans les portes du CPE et sur les télévisions informatives, une semaine à l’avance. Également, une journée pédagogique est prévue par année soit le lundi précédant la fête du travail, et ce, afin de préparer l’entrée des nouveaux enfants et des anciens qui auront à changer de groupe. Cette journée est prévue à l’entente de service signée avec tous les parents.

En cas de fermeture pour une cause hors de contrôle du CPE (tempête, bris de chauffage, feu, etc.) les parents seront avisés par la radio de la région, par Facebook et par SMS.

Si une urgence survenait pendant la journée, pour les enfants de l’installation la Nacelle des Merveilles une entente a été prise avec le Collège de la Gaspésie et des Îles et vous pourrez reprendre vos enfants au Pavillon des sports. Téléphone : 368-6939. Pour ce qui est de l’installation Le voilier enchanté, une entente a été prise avec Resmar. Téléphone : 368-5373.

# 3 Organisation des installations

## 3.1 Ressources humaines

Un personnel qualifié et compétent s’occupe quotidiennement du mieux-être de votre enfant. Les éducatrices titulaires de groupe sont formées et bénéficient du soutien d’une agente de soutien pédagogique et technique dans l’application de leur pédagogie.

Le CPE est un organisme à but non lucratif géré par un conseil d’administration composé de neuf (9) membres dont :

 - six (6) membres parents dont 3 provenant des installations et 3 du milieu familial;

 -un (1) membre employé;

 -un (1) membre Responsable de Service de Garde en milieu familial;

 -un (1) membre issu du milieu des affaires, institutionnel, social, éducatif ou communautaire.

## 3.2 Contexte matériel

Le matériel que l’on retrouve au CPE est un ensemble de jeux et d’activités éducatifs. Notre ameublement est adapté aux enfants autant à l’intérieur qu’à l’extérieur de nos installations. Par ailleurs, tel que présenté dans notre plate-forme pédagogique, nous allons jouer à l’extérieur tous les jours, à moins que la température ne le permette pas (trop froid, trop chaud, tempête de neige ou de pluie).

**Aménagement de l’espace**

***Les vire-vents***

Nous avons une installation temporaire située au centre-ville, voisin du Cégep et du Pavillon des sports et près des écoles primaires francophones et anglophones.

À l’extérieur :

Nous retrouvons une cour complètement clôturée, ainsi qu’une grande galerie, qui peut autant servir aux poupons qu’aux plus grands lors d’activités.

À l’intérieur :

Le rez-de-chaussée se compose de :

- locaux aménagés en coins d’activités dont une pouponnière;

- une salle de toilette;

- une salle multi-fonctionnelle;

- une conciergerie;

- un vestiaire;

- une cuisine

- une salle de rangement

Le premier étage se compose de :

- locaux aménagés en coins d’activités;

- une salle de toilette;

- deux bureaux;

- une buanderie;

***La Nacelle des merveilles***

Cette installation est également située au centre-ville, voisin du Cégep et du Pavillon des sports et près des écoles primaires francophones et anglophones.

À l’extérieur :

Nous retrouvons deux (2) sections : la partie du haut est principalement utilisée pour les 0-2 ans et la partie du bas pour les 2-4 ans. Lorsque les poupons sont absents de la cour, les enfants peuvent utiliser les deux cours indistinctement.

À l’intérieur :

Le rez-de-chaussée se compose de :

- locaux aménagés en coins d’activités dont une pouponnière;

- une salle de toilette;

- une salle multi-fonctionnelle;

- une conciergerie;

- un vestiaire;

- un bureau des éducatrices;

- une buanderie.

Le premier étage se compose de :

- un grand local aménagé en coins d’activités (utilisé comme salle à manger à l’heure du repas) et accueillant 2 groupes d’enfants;

- un local aménagé en coins d’activités

- une salle de toilette;

- une cuisine;

- un vestiaire;

- un corridor avec montée pour les personnes handicapées;

- un bureau administratif;

***Le Voilier Enchanté***

Installation située sur la Montée Wakeham.

À l’extérieur :

Nous avons deux cours extérieures, une située à l’avant de l’installation et l’autre derrière. Chaque cour possède un module de jeux fixe, un carré de sable, maisonnettes et 1 ou 2 gros bacs à jouets. La grande cour, située à l’avant possède également des chevaux à ressort fixes. La pouponnière possède sa propre cour et comprend des maisonnettes, trottineurs, tables de pique-nique.

À l’intérieur :

Le rez-de-chaussée se compose de :

- une cuisine;

- une salle multi-fonctionnelle;

- une pouponnière;

- une salle de lavage;

- une conciergerie

- une salle de pause;

- une salle de toilette;

- un bureau administratif hébergeant les membres du CPE et ceux du Bureau coordonnateur.

Le premier étage se compose de :

- un vestiaire;

- sept locaux pour les différents groupes.

***Le Vaisseau de mes souvenirs***

Installation située à Murdochville.

À l’extérieur :

- une cour extérieure permettant d’accueillir tous les enfants

À l’intérieur :

Un seul étage constitue l’installation :

- un vestiaire;

- une pouponnière;

- deux locaux aménagés en coins d’activités;

- deux salles de toilette;

- une buanderie et une conciergerie;

- un local administratif;

- une cuisine;

- une salle multifonctionnelle;

- une salle d’activités.

## 3.3 Repas et collations

Conscients de l’importance de la croissance pendant l’enfance, nous avons élaboré des menus équilibrés et variés qui respectent le *Guide alimentaire canadien* et la *Politique alimentaire du CPE*. Les repas du midi sont préparés, pour l’installation de Bolduc et de Jacques-Cartier à l’installation de Bolduc par un cuisinier qui se fait un point d’honneur de les rendre délicieux. Les repas sont transportés dans des contenants prévus à cet effet, à l’installation sur Jacques-Cartier. Les menus hebdomadaires sont affichés dans chacune des installations et disponibles sur le site internet du CPE-BC.

Pour l’installation de Wakeham, les repas sont préparés par un cuisinier directement à l’installation de Wakeham

Pour l’installation de Murdochville, les repas sont préparés par la cuisinière d’Aventure Murdochville.

## 3.4 Sieste

Considérant l’importance de la sieste dans le développement physique, psychologique et intellectuel des enfants, tous les enfants bénéficient d’une période de repos après le repas (dodo pour les plus petits et repos-dodos pour les plus vieux). Ce temps est plus ou moins long selon les groupes d’âge et peut être agrémenté de musique. Chaque enfant se repose sur un petit matelas identifié à son nom. Les draps sont fournis par le CPE. Il est proposé aux parents d’apporter une doudou en guise de réconfort pour les enfants.

## 3.5 Couches

Pour les enfants portant des couches, les parents doivent fournir un sac de couches identifié au nom de l’enfant. Les parents qui désirent utiliser les couches lavables doivent fournir un sac étanche qui limite les odeurs. Les serviettes humides sont fournies par le CPE.

# 4 Communications

## 4.1 Babillards

Chaque installation possède des babillards qui sont destinés aux parents. Ces babillards sont généralement situés dans les vestiaires où tout près des portes d’entrées. Plusieurs informations s’y trouvent comme les menus, les nouvelles, les réunions, les surprises, les journaux informatifs du CPE, etc. Une télévision informative permet également aux parents d’accéder au menu de la semaine, à la météo et aux informations importantes.

## 4.2 Site internet du CPE

Le site internet du CPE-BC (cpelevoyagedemonenfance ou https://gw.micro-acces.com/cpelevoyagedemonenfance/Publique/Accueil.aspx) est mis à jour régulièrement. Il contient un espace public dans lequel on y retrouve une multitude de documents utiles pour les parents. On y trouve également des espaces variés (parents, RSG, employés, CA) répondant à des besoins spécifiques des groupes concernés.

## 4.3 Facebook du CPE-BC

Le CPE-BC possède un compte Facebook à son nom. Plusieurs informations y circulent comme les nouvelles concernant les anniversaires des employés et des responsables en service de garde, les invitations et changements aux activités, questionnements de parents, etc.

## 4.4 Courriels

En début d’année, le CPE-BC demande aux parents leur adresse courriel et leur numéro de cellulaire. Il est de plus en plus fréquent que le CPE-BC communique avec les parents par courriel et par message texte.

## 4.5 Rencontres et soirées d’informations

Les parents sont invités, au cours de l’année, à deux rencontres d’échange avec l’éducatrice titulaire du groupe de leur enfant et à l’assemblée générale annuelle en vue d’élire le conseil d’administration.

# 5 Programme des sorties

Des sorties enfants/éducatrices sont organisées durant l’année, une planification des activités est remise aux parents en début d’année et est disponible sur le site internet du CPE. Les activités proposées, outre le programme d’éveil à la lecture et d’éveil musical, sont généralement de nature culturelle ou sportive; visite au Musée de la Gaspésie, à la bibliothèque municipale, à la bibliothèque de l’école primaire, raquettes, tubes, spectacle, etc. Et pour nos plus vieux, nous organisons une visite de la maternelle.

Les parents intéressés à participer à ces activités sont toujours les bienvenus pour autant qu’ils respectent les règles régissant les parents accompagnateurs. (Voir Annexe A)

# 6 Accident et feu

Pour les « petits bobos », le personnel a reçu une formation de premiers soins. Si l’enfant souffre de blessures plus graves, il sera conduit à l’hôpital en ambulance. Dans tous les cas d’accidents, un rapport est fourni aux parents.

Périodiquement, nous effectuons avec les enfants des exercices d’évacuation en cas d’incendie. Il existe une entente avec le centre et le Pavillon des sports du Collège de la Gaspésie et des Îles pour les enfants de l’installation La nacelle des merveilles (tél. : 368-6939) avec Resmar pour les enfants de l’installation Le voilier enchanté (tél. : 368-5373). En cas de feu ou de sinistre, tous les enfants y seraient conduits. Pour l’installation de Murdochville, un hangar situé à proximité de l’installation et appartenant aux ambulanciers est disponible pour accueillir les enfants au besoin.

## 6.1 Assurances

Nous sommes assurés par la compagnie ESSOR Assurances.

#

# 7 Horaire-type des activités quotidiennes en installation

De par le rôle éducatif spécifique au CPE, il est demandé aux parents de faire en sorte que leurs enfants arrivent dans les installations entre 7 h et 9 h le matin. En effet, pour tous les groupes, les activités pédagogiques débutent vers 9 h 30 à tous les jours et c’est à ce moment que les petits réalisent différents projets qui leur permettent non seulement de développer différentes habiletés, mais également leur estime de soi si essentielle à leur bien-être actuel et futur.

**Petits**

7 h Accueil et activités animées à l’intérieur ou à l’extérieur

9 h Hygiène, collation, hygiène

9 h 30 Activités en atelier à l’intérieur ou à l’extérieur

10 h 45 Activités animées à l’intérieur ou à l’extérieur

11 h Hygiène

11 h 15 Dîner

12 h Hygiène

12 h 15 Activités en petit groupe

13 h Lecture

13 h 15 Sieste

14 h 45 Hygiène, collation, hygiène

15 h 30 Activités en grand groupe à l’intérieur ou à l’extérieur

16 h Activités animées et départ à l’intérieur ou à l’extérieur

18 h Fermeture

**Grands**

7 h Accueil et activités animées à l’intérieur ou à l’extérieur

9 h Hygiène, collation, hygiène

9 h 30 Activités en atelier à l’intérieur ou à l’extérieur

10 h 45 Activités animées à l’intérieur ou à l’extérieur

11 h 45 Hygiène

12 h Dîner

12 h 45 Hygiène

13 h Activités en petit groupe

13 h 30 Lecture

13 h 45 Sieste

14 h 45 Hygiène, collation, hygiène

15 h 30 Activités en grand groupe à l’intérieur ou à l’extérieur

16 h Activités animées et départ à l’intérieur ou à l’extérieur

18 h Fermeture

**Pouponnière**

7 h Accueil

9 h Biberon ou hygiène, collation, hygiène

9 h 15 Changement de couche

9 h 30 Dodo – activités en atelier intérieur ou extérieur

10 h 30 Changement de couche

10 h 45 Jeux libres

11 h Hygiène

11 h 15 Dîner

11 h 45 Hygiène

12 h Changement de couche – Propreté

12 h 30 Lecture

12 h 45 Dodo

15 h Changement de couche – Propreté

15 h 15 Hygiène, Biberon – collation – hygiène

15 h 45 Activités intérieures ou extérieures

16 h 30 Changement de couche - Propreté

18 h Fermeture

# 8 Groupes d’enfants

Notez que dans le but de faciliter la répartition des places en installation, la direction se réserve le droit de modifier l’âge des groupes et de créer, au besoin, des groupes multi-âges dans le respect des orientations suivantes.

Le ratio éducatrice/enfants est établi conformément aux dispositions du Règlement sur les services de garde éducatifs à l’enfance (article 21) :

* Un membre pour 5 enfants ou moins, présents et âgés de moins de 18 mois;
* Un membre pour 8 enfants ou moins, présents et âgés de 18 mois à moins de 4 ans;
* Un membre pour 10 enfants ou moins, présents et âgés de 4 ans à moins de 5 ans au 30 septembre.

Ce ratio s’applique globalement et en tout temps durant les heures de prestation de services.

* À l’installation de la Nacelle des Merveilles :

Un (1) groupe de neuf (9) enfants de 0 à 18 mois;

Un (1) groupe de huit (8) enfants de 18 à 23 mois;

Un (1) groupe de huit (8) enfants de 24 à 35 mois;

Un (1) groupe de huit (8) enfants de 36 à 47 mois;

Un (1) groupe de neuf (9) enfants de 48 à 59 mois;

* À l’installation du Voilier Enchanté :

Un (1) groupe de dix (10) enfants de 0 à 18 mois;

Un (1) groupe de huit (8) enfants de 18 à 23 mois;

Deux (2) groupes de huit (8) enfants de 24 à 35 mois;

Deux (2) groupes de huit (8) enfants de 36 à 47 mois;

Deux (2) groupes de dix (10) enfants de 48 à 59 mois.

* À l’installation les Vire-vents :

Un (1) groupe de cinq (5) enfants de 0 à 18 mois;

Cinq (5) groupe de huit (8) enfants de 18 à 47 mois;

* À l’installation du Vaisseau de mes souvenirs :

Un (1) groupe de trois (3) enfants de 0 à 18;

Un (1) groupe de neuf (10) enfants âgés entre 18 et 59 mois.

# ANNEXE A

## **Fonctionnement pour les parents accompagnateurs lors d’activités particulières**

1. L’adulte est responsable des enfants assignés par l’éducatrice, s’il y a lieu.
2. L’adulte s’assure d’avoir les enfants qui lui sont assignés à la vue en tout temps.
3. L’adulte est responsable des repas ou collations (servir le repas ou la collation, laver les enfants avant et après le repas ou la collation et nettoyer l’emplacement utilisé).
4. Le parent accompagnateur est responsable de faire respecter les consignes qu’il donne de même que celles données par l’éducatrice.
5. L’éducatrice communique aux parents les règles à respecter pour la sortie.
6. La communication doit demeurer régulière et positive entre l’éducatrice et le parent accompagnateur.
7. Le parent demeure avec le groupe qu’il accompagne dans tous les déplacements.
8. Le parent avertit une autre personne responsable (éducatrice en premier lieu, si impossible, un autre parent accompagnateur) s’il doit quitter le groupe.
9. Le CPE demande aux parents accompagnateurs d’arriver quinze minutes avant l’heure de sortie pour aider à l’habillage et à l’organisation du départ.
10. Le parent ne doit rien amener à manger, ni pour lui, ni pour aucun enfant.
11. Lorsqu’un enfant se blesse, c’est à l’éducatrice d’appliquer la procédure d’urgence.
12. Si l’éducatrice s’aperçoit que le parent accompagnateur ne fait pas respecter les consignes et que la sécurité des enfants est en cause, le gestionnaire signifiera à ce parent qu’il ne peut plus participer aux sorties.
13. Les adultes avertissent les enfants de ne pas manger des fruits ou des plantes sans leur vérification.
14. Il est interdit de fumer pendant la sortie.
15. Il est interdit aux parents d’apporter un appareil de photos et/ou des appareils vidéo, c’est le personnel qui est responsable de la prise de photos

Procédure tirée en partie de la Régie interne du CPE La petite citée, septembre 2007.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

FORMULAIRE D’ENGAGEMENT

PARENT ACCOMPAGNATEUR

CPE Voyage de mon enfance

En tant que parent accompagnateur, j’ai lu et compris le présent protocole et m’engage à la respecter en tout point.

Nom du parent :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Signature du parent: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Date de la sortie:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# ANNEXE B

# **POLITIQUE D’ADMISSION DES ENFANTS AU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LE VOYAGE DE MON ENFANCE**

# **PROCÉDURE D’ATTRIBUTION DES PLACES**

Le CPE-BC Le Voyage de mon Enfance applique un processus d’attribution des places vacantes de ses trois installations à partir de à la liste centralisée LA PLACE 0-5 ANS.

Notez que la priorité est établie **selon la situation de l’enfant au moment de l’attribution des places par le CPE et que cette priorité est validée avant l’octroi de la place**

**ORDRE D’ATTRIBUTION DES PLACES**

|  |
| --- |
| LISTE D’ATTENTE INTERNE**Priorité 1 : Les enfants fréquentant le CPE et souhaitant se déplacer d’une installation à l’autre****Priorité 2 : Les enfants fréquentant le CPE à temps partiel pour une place à temps complet****Priorité 3 : Les enfants référés par le CISSS dans le cadre du protocole signé par les partis (CPE-CISSS) et jusqu’à concurrence de 5 places****Priorité 4 : Les enfants des employés du CPE Le Voyage de mon Enfance** Dans cette catégorie, l’ordre de priorité est accordé de la manière suivante :1. Employé permanent à temps plein
2. Employé permanent à temps partiel
3. Employé occasionnel ayant réussi sa probation

Lorsque plus d’un employé a le même statut d’emploi, la priorité est accordée à celui ayant le plus d’ancienneté. Si ce 2e critère ne permet pas de départager à qui attribuer la place, le parent ayant déjà un enfant fréquentant le CPE a priorité. Si ce 3e critère ne permet pas de départager, la date d’inscription de l’enfant fréquentant déjà le CPE la plus ancienne a priorité.Pour le personnel uniquement, une éducatrice peut reporter la date du début de son entente de service pour un minimum de deux mois. Ce report sera attribué si et seulement si un autre parent accepte un contrat où les dates d’entrée et de sortie sont fixes**Priorité5 : La fratrie**La priorité « fratrie » est valide uniquement lorsque le frère ou la sœur fréquente, au moment de l’octroi d’une place, l’une ou l’autre des installations du CPE Dans cette catégorie, l’ordre de priorité est fonction du moment d’inscription de l’enfant sur la liste d’attente. Plus l’enfant est inscrit tôt, plus il est prioritaire. \*\*\*Dans un cas où deux enfants auraient été inscrits au même moment sur la liste d’attente, l’enfant (fratrie) fréquentant le CPE depuis le plus longtemps donne priorité à son frère ou à sa sœur.**Priorité 6 : Fermeture définitive, d’un milieu familial reconnu et subventionné par le BC**Les enfants qui n’ont pas pu être relocalisés suite à la fermeture définitive d’un milieu de garde reconnu et subventionné par le BC, ont priorité, et ce, jusqu’à un maximum d’une année après la fermeture. La date de leur entrée dans le milieu de garde établit la priorité, la plus ancienne ayant priorité sur la plus récente. **À la suite de ces priorités, les places sont offertes aux enfants provenant de l’extérieur du CPE-BC selon la date d’inscription à la liste centralisée.**  |

***\*Avant de voir offrir une place à son enfant, le dossier financier des parents doit être en règle avec le CPE.***

**PROCÉDURE D’OCTROI DES PLACES**

Au mois d’avril de chaque année, le CPE évalue les places disponibles pour l’année suivante. La liste centralisée est utilisée afin d’identifier les enfants à qui reviennent les places disponibles.

Le parent ciblé est contacté par le CPE par téléphone et courriel. Tous les numéros et courriels disponibles sur le site de La Place sont utilisés et des messages sont laissés. À ce moment, le CPE s’assure de présenter la situation précise au parent et lui explique la procédure d’octroi des places.

Le parent a alors 48 heures pour retourner l’appel ou le message au CPE, sans quoi le parent suivant est contacté. Après ce délai, la place est réputée refusée pour une première fois sauf dans le cas où le parent démontre qu’il était dans l’impossibilité de retourner l’appel. Dans ce cas, lorsqu’une place sera disponible, le parent sera contacté à nouveau.

À partir du moment où le parent est rejoint et où une place lui est offert, il a alors un délai de 24 heures pour donner une réponse positive sans quoi le CPE considérera que le parent refuse la place et passera au suivant.

La signature du contrat devrait s’effectuer dans les 5 jours ouvrables suivant la réponse positive du parent.

**Droit d’un premier refus :** Le parent ayant refusé la place offerte maintien sa priorité sur la liste d’attente jusqu’à la prochaine offre survenant plus de 6 mois après le refus. Celle-ci devra être acceptée, à défaut de quoi le parent perdra sa priorité.

# ANNEXE C

# **La procédure de traitement des plaintes pour le Centre de la petite enfance Le Voyage de mon enfance**

Dans le but d’aider les utilisateurs du service de garde à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d’encourager leur collaboration, le CPE s’est doté d’une procédure de traitement des plaintes qu’il transmet au personnel ainsi qu’aux parents qui utilisent ses services. Cette procédure s’applique tant en installation qu’au bureau coordonnateur.

Par l’établissement de règles et de balises, le Centre de la petite enfance 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.

**Principes directeurs du traitement des plaintes**

Le Centre de la petite enfance recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant le service de garde, un membre de son personnel ou toute personne agissant en son nom.

Toute personne peut porter plainte au Centre de la petite enfance pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le service de garde 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 sur les services de garde* 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 Centre de la petite enfance lorsqu’elle a des raisons de croire qu’un membre du personnel ou une personne agissant pour le Centre de la petite enfance 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 du Centre de la petite enfance 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.

**Personne désignée pour recevoir les plaintes**

Le Centre de la petite enfance assure la disponibilité d’un service de traitement des plaintes durant ses heures d’affaires. À cet effet, le directeur ou la directrice du Centre de la petite enfance est la personne désignée pour recevoir les plaintes. La plainte doit être écoutée immédiatement et le plaignant est transféré à la responsable du dossier le plus tôt possible.

**Traitement des plaintes**

Le directeur ou la directrice du Centre de la petite enfance (ou la personne en autorité qui la remplace) traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

La personne qui la reçoit permet au plaignant d’en exposer la nature, fournit les renseignements ou documents requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme s’il y a lieu, et s’assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

**Réception de la plainte**

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il 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 du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne désignée 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 personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier fourni ses coordonnées. Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit l’appel offre au plaignant de communiquer avec la personne désignée à un autre moment dans la journée ou le lendemain. Elle prend en note ses coordonnées, si possible pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment.

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

**Examen et traitement de la plainte**

Lorsqu’elle est saisie d’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 d’une plainte.

1. Pour une plainte concernant 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 le guide *Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde.* La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte*.*
2. Si la plainte ne révèle pas de la compétence du Centre de la petite enfance :
3. La plainte est référée à l’organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.
4. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le centre de la petite enfance ou un membre du personnel de celui-ci :
5. La personne désignée 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.

**Suivi de contrôle**

Lorsque la plainte est fondée, le titulaire du permis doit s’assurer que la situation qui l’a entraînée soit corrigée. À cette fin, la directrice procède, si nécessaire, à une ou plusieurs vérifications, dépendant de la nature de l’infraction constatée.

Si la situation n’est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d’administration qui décidera du suivi.

**Rapport du traitement des plaintes**

Le directeur ou la directrice informe périodiquement le conseil d’administration des plaintes reçues par le Centre de la petite enfance. Elle en décrit la nature et indique leur traitement.

**Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le Centre de la petite enfance ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé à la place d’affaire du centre de la petite enfance. Seules les personnes désignées et le conseil d’administration ont accès à ces documents.

**Comité de traitement des plaintes**

Le conseil d’administration, pour le guider dans le traitement des plaintes, nomme parmi ses administrateurs un comité de traitement des plaintes qui entre en fonction au moment où une plainte est qualifiée de recevable par la directrice du Centre de la petite enfance.

# **Enregistrement et suivi d’une plainte**

**1. Réception de la plainte**

|  |
| --- |
| **1. Informations générales** |

Reçue par : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Date de réception : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Heure : \_\_\_\_\_\_\_\_No : \_\_\_\_\_

Plainte concernant : Bureau coordonnateur :  Service de garde en milieu familial

Urgence Document à suivre

Téléphone Courrier Télécopie Courriel En personne

|  |
| --- |
| **2. Personne ou prestataire du service de garde visé par la plainte** |

|  |
| --- |
| Nom : |
| Adresse : |
|  | Téléphone : |

|  |
| --- |
| **3. Plaignant** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Anonyme |  Parent  |  RSGMF |  D.P.J. |  Citoyen |  Autre  |

|  |
| --- |
| Mme M  |
| Nom du plaignant : |
| Adresse : |
|  | Code postal : |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tél. maison : | Tél. travail: | poste : |
| Cellulaire : | Courriel : |

|  |
| --- |
| **4. Détails des objets de plaintes** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Code :** |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **5. Attentes du plaignant** |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**2. Recevabilité**

|  |  |
| --- | --- |
|  **Plainte retenue pour traitement** |  **Plainte non retenue** |
| Motifs si non retenue : |
|  |
|  |
|  |
| **Formulaire de consentement nécessaire : oui non**  |

**3. Examen de la plainte**

|  |  |
| --- | --- |
| **Date :**  | **Actions prises** |
|  |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Date :**  | **Actions prises** |
|  |
|  |
|  |

**4. Conclusion de l’examen**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
| **Mesures correctives proposées : oui non**  |

**5. Suivi des mesures correctives proposées**

|  |
| --- |
| **Description :** |
|  |
|  |
|  |
| **Responsable :** |
|  |
|  |
| **Date de réalisation :** |
|  |

**6. Fermeture du dossier**

|  |
| --- |
| **Date de fermeture :** |
| **Signature du responsable :**  |