

RÉGIE INTERNE

2022



La Marmaille

335, de la Gare
Matane (Québec) G4W 3J4
Tél. : (418) 562-9379

Les P'tits Loups de Mer

210, avenue d'Amours
Matane (Québec) G4W 2X7
Tél. : (418) 562-9379

L'équipage des petits

145, boulevard Dion
Matane (Québec) G4W 4B6
Tél. : (418) 562-9379

CPE temporaire

611, avenue St-Rédempteur
Matane (Québec) G4W 1K7
Tél. : (418) 562-9379

Table des matières

1. INTRODUCTION	4
2. PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE DE MATANE	4
3. LA MISSION	4
4. L'ORIENTATION GÉNÉRALE ET LES VALEURS PRIVILÉGIÉES	5
5. LE CPE DE MATANE PRÔNE LE PROGRAMME ÉDUCATIF POUR LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE « Accueillir la petite enfance »	6
5.1 LES FONDEMENTS THÉORIQUES	6
5.2 LES DIMENSIONS DE LA QUALITÉ ÉDUCATIVE DES SGEE	9
5.3 LE PROCESSUS DE L'INTERVENTION ÉDUCATIVE.....	10
5.4 LES PRINCIPES DE BASE.....	11
5.5 LES DOMAINES DE DÉVELOPPEMENT	13
6. LES ACTIVITÉS	15
7. HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS	16
7.1 LA SUCE, LE BIBERON ET LA BOBETTE	16
8. HEURES D'OUVERTURES ET FRAIS DE RETARD	16
8.1 FRAIS DE RETARD	17
9. POLITIQUE D'ADMISSION	17
10. PROCÉDURE D'ATTRIBUTION DES PLACES	17
11. FRÉQUENTATION	18
11.1 PROTOCOLE CISS	18
11.2 RATIO	19
12. PROCÉDURE D'ARRIVÉE ET DE DÉPART	19
13. DOSSIER DE L'ENFANT	20
14. PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT	20
15. DISPOSITIONS CONCERNANT LA SANTÉ ET L'ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS	21
15.1 L'ENFANT MALADE	21
15.2 MALADIES INFECTIEUSES	22
15.3 FORMATION DU PERSONNEL EN PREMIERS SOINS	23

15.4 BLESSURES ET ACCIDENTS	23
15.5 ALLERGIES ET DIÈTES SPÉCIALES	23
15.6 L'ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS	23
16. SITUATION D'URGENCE	24
17. MENUS.....	25
18. RÉSERVATION, ANNULATION ET DIMINUTION DU NOMBRE DE JOURS DE FRÉQUENTATION (lorsque l'enfant est absent).	25
19. CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES	26
20. TARIF ET PAIEMENT DES FRAIS DE GARDE	26
21. PARTICIPATION DES PARENTS ET STAGIAIRES	26
21.1 L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE	27
22. MATÉRIEL	27
23. CONGÉS FÉRIÉS	28
24. PLAINTES	29
25. INTERDICTION DE FUMER	29
26. STATIONNEMENT	29
27. POLITIQUE D'EXPULSION.....	29
Annexe 1.....	32
Annexe 2.....	33
Annexe 3.....	34
Annexe 4.....	36

1. INTRODUCTION

Les règles de la régie interne se définissent comme étant l'ensemble des règles de fonctionnement que se fixe le Centre de la Petite Enfance de Matane de façon à les faire connaître au personnel et aux parents usagers. Elles assurent l'uniformité du fonctionnement interne. Nous remercions les parents de nous accorder leur indispensable collaboration et espérons que le CPE de Matane saura répondre adéquatement à leurs besoins et à ceux de leur enfant.

2. PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE DE MATANE

Le Centre de la Petite Enfance de Matane est une corporation sans but lucratif incorporée en vertu de la partie III de la « Loi sur les compagnies » et est subventionnée par le Ministère de la Famille et des Aînés.

La corporation détient un permis de 60 places de 18 mois et plus pour l'installation « La Marmaille » située au 335 de la Gare à Matane; de 68 places, dont dix (10) poupons, de la naissance à 5 ans pour l'installation « Les P'tits Loups de Mer » située au 210 Avenue D'Amours; de 80 places, dont dix (20) poupons, de la naissance à 5 ans pour l'installation « L'équipage des petits » située au 145 boulevard Dion et de 66 places, dont dix (10) poupons, de la naissance à 5 ans pour l'installation temporaire située au 611 avenue St-Rédempteur. Les places sont subventionnées avec le programme à contribution réduite (8,50 \$ par jour) du Ministère de la Famille. Elle est gérée par un conseil d'administration composé de douze (12) membres, dont les 2/3 sont des parents usagers.

Le Centre de la Petite Enfance de Matane est membre du Réseau des services à la petite enfance de l'Est-du-Québec.

3. LA MISSION

Le CPE de Matane a pour mission d'assurer aux familles ayant des enfants de 0 à 5 ans, la disponibilité de service de garde en installation et en milieu familial, favorisant le plein développement de l'enfant. Le service aux installations est offert du lundi au vendredi, de 7h à 18h pour les installations Petits Loups de Mer, l'Équipage des Petits et CPE temporaire situées au 210 ave d'Amours, Matane et au 611, Ave St-Rédempteur, Matane et de 6h45 à 17h45 pour l'installation située au 335, rue de la Gare, Matane.

4. L'ORIENTATION GÉNÉRALE ET LES VALEURS PRIVILÉGIÉES

Le centre de la petite enfance, c'est d'abord un milieu de jeux, de rencontres et de découvertes qui se veut complémentaire à la famille et où le développement du goût d'apprendre occupe une place privilégiée. C'est aussi un endroit aménagé et organisé matériellement et humainement pour répondre à la fois aux besoins des jeunes enfants et aux besoins de garde des parents.

Nos 5 valeurs sont :

1. Le respect

La valeur du respect vise l'harmonie au sein du CPE, que ce soit par le respect de chaque enfant, de chaque adulte, des consignes, des règles de vie, des politiques, de l'environnement, des lieux, du matériel et de l'acceptation de la différence. Accueillir l'enfant dans ses besoins ne signifie pas de répondre à tous ces désirs.

- L'éducatrice va aider l'enfant à prendre conscience qu'il est unique. Elle accepte les frustrations vécues par l'enfant et privilégie le dialogue par rapport aux gestes agressifs ou inappropriés.
- L'enfant apprend à vivre en groupe à travers la politesse, le savoir-vivre, le savoir-être dans le respect de chacun. Il développe de l'empathie envers ses pairs, respecte l'opinion et le territoire de l'autre.
- L'éducatrice est un guide et un modèle pour l'enfant à travers ses gestes et ses paroles respectueuses et bienveillantes.

2. L'honnêteté

L'honnêteté fera partie intégrante de tous les échanges autant entre le personnel qu'avec les enfants et leurs parents. Les éducatrices informent les parents des activités faites durant la journée, elles vont aussi partager leurs observations et leurs inquiétudes, si elles en ont. Elles vont demander aux parents de les tenir informés des événements ou toutes autres informations nécessaires à leur travail auprès de leur enfant. Les enfants vont apprendre à dire la vérité aux sujets de leur quotidien. Le journal de bord fait partie des outils utilisés pour une communication quotidienne et ouverte.

3. L'entraide

Cette valeur découle directement de l'importance du travail d'équipe. Différents gestes d'aide sont offerts entre éducatrices permettant aux nouvelles de se sentir soutenues et aussi dans un contexte de complémentarité, ainsi les forces de certaines éducatrices (par exemple l'animation, la création de contenu, etc.) supportent les autres. Les éducatrices peuvent se jumeler pour animer des activités. Les agentes de soutien

pédagogique offrent leur support aux éducatrices pour surmonter des difficultés reliées au groupe ou à un enfant en besoin particulier. Enfin, l'enfant, à travers son vécu quotidien, apprend la coopération dans le jeu, partage avec les autres enfants et développe ses habiletés sociales.

4. La confidentialité

Le personnel du CPE est soumis à un code d'éthique qui exige le respect de la confidentialité en lien avec les services offerts aux enfants, les informations divulguées par les parents ainsi que les observations qu'elles font dans leur milieu de travail. Le personnel se doit de demeurer dans une posture professionnelle en ayant un souci de confidentialité des renseignements, par exemple, les dossiers sont conservés dans des classeurs barrés, les informations sensibles sont hors de portée des personnes non concernés, etc.

5. L'autonomie

Les éducatrices sont encouragées à planifier et organiser les activités prévues durant la journée dans leur local. Elles sont en mesure de préparer, d'animer et d'évaluer la réussite des objectifs fixés pour son groupe ou pour un enfant en particulier. Les éducatrices doivent faire preuve d'une autonomie en ciblant leurs besoins de formation continue et de support-conseil auprès de collègues. L'aménagement dans les locaux encourage l'enfant à agir de lui-même (ex : lavabo accessible, jeux à la portée des enfants). Les interventions privilégiées par les éducatrices favorisent l'action de l'enfant. Par exemple, un enfant qui est en mauvaise posture sous une chaise sera invité à trouver une solution pour se sortir de cette impasse. L'éducatrice veillera à sa sécurité tout en le laissant explorer. À chaque semaine, différentes tâches sont proposées aux enfants telles que fermer les lumières, distribuer les débarbouillettes et passer le balai. Ces responsabilités sollicitent les aptitudes de l'enfant, l'encourage à rendre des services et le valorisent. À chaque jour, au moment de la causerie, l'éducatrice présente l'horaire imagé qui soutient l'initiative des enfants en lui laissant des périodes de jeux libres.

5. LE CPE DE MATANE PRÔNE LE PROGRAMME ÉDUCATIF POUR LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE « Accueillir la petite enfance ».

5.1 LES FONDEMENTS THÉORIQUES

Les fondements théoriques du programme s'appuient sur cinq grands principes qui sont l'humanisme, l'approche écologique, l'attachement et les relations affectives significatives, l'apprentissage actif et accompagné et l'intervention de style démocratique en soutien à la sécurité affective de l'enfant et à son apprentissage.

1. L'humanisme

Cela signifie que l'on considère l'être humain comme un « être ouvert », un être dont la nature n'est pas définie d'avance et une fois pour toutes, un être capable de se changer, de se transformer, de s'améliorer. La perspective humanisme suppose, notamment de porter un regard positif sur l'enfant, de bien différencier la personne de ses actions, de lui offrir de vivre des expériences et de lui donner es choix qui lui permettent de considérer qu'il est à l'origine de son succès et de facilité les apprentissages pour qu'il vive des réussites.

2. L'approche écologique¹

Le programme éducatif décrit l'approche écologique en notant que le développement de l'enfant est influencé à la fois par ses caractéristiques biologiques, son environnement immédiat, et le contexte physique, socioéconomique et culturel plus large dans lesquels il vit. Tous ces contextes sont étroitement liés et ils s'influencent mutuellement. Voici la description des quatre composantes de l'approche écologique :

L'enfant

La première composante de cette approche est l'enfant lui-même, avec ses caractéristiques innées ou acquises, aux plans physique, émotionnel, intellectuel et comportemental.

L'environnement immédiat

Cet environnement comporte le milieu de vie immédiat de l'enfant et toute personne avec qui il entretient des relations directes et régulières, tels les membres de sa famille nucléaire, ses amis, les intervenants et enfants de son service de garde. Il a une influence directe sur l'enfant.

L'environnement élargi

L'ensemble des environnements avec lesquels l'enfant n'a pas d'interaction régulière, mais qui influence néanmoins sa vie. Il peut inclure le réseau social et professionnel des parents, la famille élargie, le voisinage et les professionnels en lien avec la famille.

L'environnement physique et social

Il est constitué des croyances, idéologies, valeurs, façon de vivre d'une culture ou d'une sous-culture. Il est le cadre de référence qui dicte les règles de conduite des individus. Dans les faits, il influence la place accordée aux enfants dans la famille, les modes éducatifs, les attitudes parentales, dont les pratiques disciplinaires privilégiées pour influencer le comportement de l'enfant.

¹ Notes tirées du compte-rendu d'une rencontre « Grandir ensemble » réalisées par Mélanie Lavoie, chargée de projet.

- L'enfant arrive donc au CPE avec tout son bagage, une histoire, une famille dont il faut tenir compte pour le comprendre et l'amener à se développer dans les meilleures conditions.
- Pour visualiser l'approche, consulter la représentation visuelle en annexe 1.

3. L'attachement et les relations affectives significatives

L'attachement est un lien affectif durable qui résulte d'interactions régulières et fréquentes entre l'enfant et les adultes qui prennent soin de lui le plus souvent, sa mère, son père ou le parent substitut. La sensibilité des réponses de l'adulte aux besoins de l'enfant teinte ce lien d'attachement, tout comme les relations affectives significatives que l'enfant tisse avec d'autres adultes de son entourage, par exemple ses grands-parents ou son éducatrice. Pourvu que ses personnes répondent de façon chaleureuse et sensible à ses besoins. Ces relations affectives privilégiées sont complémentaires à la relation d'attachement, elles ne la remplacent pas. Le jeune enfant qui se sent en sécurité parce qu'il sait pouvoir obtenir de l'aide quand il vit des difficultés peut s'éloigner de sa figure d'attachement pour explorer le monde qui l'entoure, se développer et réaliser des apprentissages.

4. L'apprentissage actif et accompagné

C'est un processus par lequel l'enfant, en agissant directement sur les objets et en interagissant avec les personnes, les idées et les événements, construit une nouvelle compréhension de son univers. Dans cette optique, le développement et l'apprentissage de l'enfant sont liés à ses interactions avec les autres. Ainsi, ses interactions et conversations avec les adultes et ses pairs sont d'une grande importance pour soutenir le développement de son plein potentiel. Dans un contexte éducatif basé sur l'apprentissage actif, le personnel éducateur accompagne chaque enfant de son groupe en fonction de ses caractéristiques spécifiques.

5. L'intervention de style démocratique

L'intervention de style démocratique, instaure un climat positif dans le groupe, amène, d'une part, l'enfant à se sentir respecté et encadré, ce qui lui permet d'établir des relations affectives privilégiées avec les adultes qui l'accueillent au SGEE. Ce style d'intervention favorise l'autonomie, l'apprentissage actif et la confiance en soi ainsi que la capacité de l'enfant à établir des relations harmonieuses avec ses pairs. Ce style invite l'adulte à partager le pouvoir avec les enfants, selon leur âge et leurs habiletés, et selon les circonstances et le contexte. L'adulte offre des choix, permet aux enfants de prendre des décisions quant à leurs jeux, à leurs partenaires de jeu, aux responsabilités qu'ils souhaitent exercer, à la quantité de nourriture qui leur convient, etc. Les adultes soutiennent les enfants dans leurs problèmes à résoudre et leur permet d'exprimer leurs besoins. Enfin, les erreurs faites sont considérées comme des occasions de

développement et d'apprentissage. Cela suppose un encadrement clair et constant pour procurer à l'enfant un équilibre entre leur désir de liberté et leur besoin de sécurité.

5.2 LES DIMENSIONS DE LA QUALITÉ ÉDUCATIVE DES SGEE

La qualité de l'interaction entre le personne éducateur ou les RSG et les enfants

Cette composante est la plus déterminante par rapport au développement de l'enfant. Ainsi, la qualité de la relation qui se crée entre l'adulte responsable et l'enfant et la manière dont cet adulte interagit avec lui et son groupe, ont une incidence considérable sur sa sécurité affective, son sentiment d'appartenance au groupe, sur sa motivation et son engagement dans ses apprentissages. L'éducateur tente d'apporter un soutien affectif permettant une bonne adaptation de la part de l'enfant et un sentiment de bien-être en service de garde. Le climat se veut positif tant à travers des relations respectueuses, une attitude enjouée et enthousiaste ainsi que des communications ouvertes et positives marquées de réel intérêt à l'égard de chaque enfant. L'adulte utilise la proximité physique, les activités partagées, l'affection verbale et non-verbale pour favoriser un climat sain et positif.

La qualité de l'expérience vécues par les enfants

Celle-ci se manifeste tout au long de la journée, par un déroulement adapté au groupe et par la variation et la richesse des expériences vécues. De plus, l'horaire de la journée est adapté au rythme des enfants, selon l'âge et leurs besoins. Une planification adéquate du déroulement de la journée permet de limiter les temps d'attente. Le jeu occupe une grande partie de l'horaire puisqu'il permet les apprentissages chez les jeunes enfants. Le jeu libre est particulièrement mis au premier plan permettant d'être dans le plaisir et l'engagement, active leur curiosité, leur autonomie, leur socialisation et leur capacité à trouver des solutions à leurs problèmes. Des activités plus structurées sont également offertes permettant de faire faire des apprentissages plus ciblés selon les défis identifiés par l'éducatrice ou les champs d'intérêt des enfants du groupe. Les routines et les transitions (soins personnels, repas, sieste, rangement) sont des occasions d'avoir des contacts privilégiés avec les adultes et de mieux comprendre certaines règles en société (remercier, ranger, etc.). Cela leur permet de développer leur autonomie à plusieurs niveaux (hygiène, habillement, alimentation) en répétant ces gestes de façon quotidienne. Les enfants ont aussi accès à différents lieux publics (parc, bibliothèque, patinoire) et des espaces extérieurs aménagés selon le besoin de leur groupe d'âge.

La qualité de l'aménagement des lieux et le matériel

Leur espace de vie, à l'intérieure du service de garde se veut confortable, chaleureux et sécuritaire pour les enfants. L'aménagement se veut de qualité, avec une bonne aération, un éclairage naturel suffisant, une température ambiante adéquate et un niveau de bruit contrôlé. Nous tentons de décorer le milieu de façon attrayante sans surchargé les murs. Les enfants ont accès à des petits coins doux pour favoriser intimité, le calme et permettant à l'enfant de s'isoler quand il en ressent le besoin. Les airs de jeu des poupons sont aussi adaptés en étant subdivisés, ils permettent une meilleure surveillance. Les lieux sont organisés et le matériel choisi pour favoriser l'autonomie, limiter les interdits, favoriser les initiatives et sécuritaires. L'aménagement des locaux peut aussi être adapté aux besoins particuliers de certains enfants, avec l'aide des professionnelles du réseau de la santé et des services sociaux. Les locaux sont aménagés selon différentes aires de jeux qui stimule les différents domaines (moteur, cognitif, etc.).

La qualité de l'interaction entre le personnel éducateur ou les RSG et les parents

La confiance mutuelle qui se développe entre le personnel éducateur et les parents se construit avec le temps, repose sur une interaction de qualité entre eux et est un indice important de la qualité des services offerts. En début de fréquentation du service de garde cette interaction est primordiale afin que la période d'adaptation se fasse positivement. Elle est facilitée lorsque le personnel éducateur démontre de l'ouverture et du respect des réalités de chacun. La communication entre eux, par divers moyens, permet de développer un partenariat et améliorer le lien de confiance.

5.3 LE PROCESSUS DE L'INTERVENTION ÉDUCATIVE

Le processus de l'intervention éducative est le moyen par lequel les éducateurs et les RSG choisissent, planifient et réalisent des actions éducatives à partir de plusieurs étapes. Ils sont en mesure, en respectant ses étapes, d'accompagner de façon personnalisé, chacun des enfants dans son développement global. Cette démarche est incontournable pour planifier et cibler les intentions éducatives appropriées.

L'observation

Cette première étape permet de connaître chaque enfant de façon personnel en restant à l'affût de ses goûts, de ses besoins et ses capacités. Les informations permettent d'orienter les actions éducatives et d'échanger avec les parents. Les observations recueillis sont consignés au dossier éducatif de l'enfant et partager par l'entremise du journal de bord.

La planification et l'organisation

Lorsque les observations sont analysées par l'éducatrice avec ou sans l'aide de l'agente de soutien pédagogique, elle prévoit et organise les activités qui permettront de soutenir le développement global de chaque enfant. Elle passera par le jeu, les routines et les transitions pour faire faire les apprentissages à son groupe. L'éducateur pourra aussi passer par l'aménagement de son local, le choix des jouets et jeux permettra une évolution positive et harmonieuse des enfants.

L'action éducative

Il s'agit du moment de mettre en place ce qui a été planifié et réfléchi auparavant. L'action éducative est intentionnelle, donc basée sur les observations, la planification faites.

La réflexion-rétroaction

Cette étape est aussi essentielle, il s'agit de l'évaluation par l'éducateur de l'ensemble des éléments ou actions mis en place pour assurer le développement global et harmonieux des enfants. Elle se veut une évaluation critique des étapes précédentes pour ajuster les pratiques éducatives. Il faut assurer des résultats, l'atteinte des objectifs ou la modification de ceux-ci au besoin, afin d'assurer la qualité du service éducatif. C'est une étape importante qui permet l'évolution du travail des éducateurs pour répondre de mieux en mieux aux besoins des enfants.

5.4 LES PRINCIPES DE BASE

La collaboration entre le personnel éducateur ou les RSG et les parents est essentielle au développement harmonieux de l'enfant.

Il est important qu'une bonne entente et un lien de confiance existent entre le personnel éducateur ou les RSG et les parents. Cela rassure l'enfant et favorise la création d'un lien affectif privilégié entre lui et le ou les adultes qui en prennent soin au service de garde.

- Les éducatrices remplissent quotidiennement le cahier de communication afin d'informer les parents sur le vécu de l'enfant au service de garde ;
- Un tableau de planification des activités se retrouve à l'entrée de chaque local ;
- Les parents sont invités lors des activités spéciales telles qu'une sortie à la cabane à sucre ou un spectacle ;
- Un échange quotidien entre le parent et l'éducatrice favorise l'adoption de bons comportements chez l'enfant. L'enfant pense alors : « Maman fait confiance à mon éducatrice ; je peux donc en faire autant ! » De plus, lorsque le lien avec l'éducatrice est établi, il est plus facile de considérer ses conseils quant aux interventions à privilégier avec notre enfant.

Chaque enfant est unique

En développant une connaissance approfondie de chaque enfant, l'éducatrice est en mesure de reconnaître et de respecter les particularités de chacun, son rythme de développement, ses besoins et ses champs d'intérêt.

- Chaque enfant dispose d'un casier où il peut ranger ses effets personnels et ses réalisations ;
- Le tableau des habitudes de vie à la pouponnière explique le rythme de vie personnalisé de chaque bébé ;
- L'observation des enfants à l'aide de la grille-ballon permet d'apprécier les forces et les aspects à travailler de chacun des enfants ;
- Nous accueillons les enfants ayant des besoins particuliers. À cet effet, si vous recevez un plan d'intervention en orthophonie ou en ergothérapie, veuillez le fournir à votre éducatrice. Celle-ci pourra mettre en application les recommandations émises par le spécialiste.

L'enfant est l'acteur principal de son développement

Un enfant apprend d'abord spontanément, en expérimentant, en observant, en imitant et en parlant avec les autres, grâce à sa propre motivation et à ses aptitudes naturelles. L'adulte guide et soutient cette démarche qui conduit à l'autonomie.

- Chaque enfant choisit une responsabilité ce qui lui permet de vivre des succès ;
- L'aménagement de chaque local est conçu de manière à permettre à l'enfant d'optimiser son autonomie.

L'enfant apprend par le jeu

Essentiellement le produit d'une motivation intérieure, le jeu constitue pour l'enfant le moyen par excellence d'explorer le monde et d'expérimenter. Les différents types de jeux auxquels il joue – solitaire ou coopératif, moteur, symbolique, etc. – sollicitent, chacun à sa manière, toutes les dimensions de sa personne.

- Le matériel est disponible et à la portée des enfants tout au long de la journée. Par exemple, à l'extérieur, le carré de sable permet à l'enfant de jouer tout en développant certaines notions scientifiques comme remplir et vider.
- L'animation ludique de l'horaire imagé par l'éducatrice permet à l'enfant de se situer dans le temps.

Le développement de l'enfant est un processus global et intégré

L'enfant se développe dans toutes ses dimensions – affective, physique et motrice, sociale et morale, cognitive et langagière –, et celles-ci agissent à des degrés divers, dans le cadre de ses apprentissages. Les interventions de l'adulte, les aménagements et les activités proposées dans les services de garde sollicitent de multiples façons l'ensemble de ces dimensions.

- Dans chaque local, il y a des coins de jeux (blocs, lecture, manipulation, arts plastiques, symbolique) favorisant le développement de tous les aspects chez l'enfant ;

- Une salle multi fonctionnelle est disponible aux P'tits Loups de Mer et à L'équipage des Petits pour développer la motricité globale.

5.5 LES DOMAINES DE DÉVELOPPEMENT

Le développement de l'enfant est un processus global qui fait appel à tous les domaines, physique, moteur, cognitif, langagier, social et affectif. Les apprentissages de l'enfant se font à travers des expériences variées par l'interaction de ses domaines à différents degrés. Pour favoriser un développement harmonieux, les éducateurs doivent offrir des expériences éducatives variées et adaptées à l'âge et aux besoins de chaque enfant.

Physique et moteur

Nous voulons amener l'enfant à découvrir les multiples possibilités de son corps : ramper, marcher, sauter, grimper, sentir, toucher, manipuler...

Quelques exemples d'activités réalisées pour favoriser le développement physique et moteur :

- L'élaboration d'un parcours psychomoteur incluant des tunnels à traverser, des boîtes à escalader et des coussins à enjamber fournit à l'enfant l'occasion de développer sa motricité globale tout en ayant du plaisir;
- L'exploration de différents bacs sensoriels où l'on y cache de petits objets est un excellent moyen pour les plus petits de développer tous leurs sens. Toutes les textures sont intéressantes à explorer, des tissus les plus doux jusqu'aux textures les plus rugueuses telles que le papier sablé;
- L'utilisation d'un parachute où les enfants doivent travailler en équipe pour lancer de petites balles en plastique et les faire rouler sur le parachute.
- L'utilisation de la trousse pédagogique « mini-gigote » qui propose des activités de mouvement aux enfants;
- Le menu qui respecte le guide alimentaire favorise l'acquisition des saines habitudes alimentaires par les enfants.
- Dans la cour extérieure, il y a un bloc moteur qui permet aux enfants de grimper, glisser, de monter des escaliers, etc.

Cognitif

Notre CPE a pour objectif de permettre à l'enfant d'acquérir les connaissances nécessaires à la compréhension du monde dans lequel il évolue. Nous voulons amener l'enfant à vivre diverses expériences qui lui permettront de saisir les relations avec les objets, les événements, à développer des stratégies de résolution de problèmes, bref à construire sa pensée et à développer son raisonnement logique.

Quelques exemples d'activités réalisées pour favoriser le développement intellectuel:

- Une activité de « recherche et trouve » différents objets dans une pièce ou sous une petite couverture permet de proposer un défi pour les enfants qui ont acquis la permanence de l'objet.
- Les activités de science où les enfants expérimentent des notions comme celles du volcan à l'aide du bicarbonate de soude et du vinaigre.
- Les éducatrices proposent différents matériaux aux enfants pour bricoler.
- Des activités de sériation et de classification sont proposées comme le rangement des animaux dans le bac identifié à cette fin.
- Lorsque les éducatrices planifient leurs activités en tenant compte de certains thèmes comme celui des moyens de transport ou des animaux de la jungle, elles contribuent à améliorer les connaissances générales de l'enfant.

Langagier

Le développement du langage et de la représentation symbolique est renforcé par la vie en groupe. Le personnel du service de garde contribue au développement des enfants sur ce plan en parlant avec eux et en les aidant à exprimer de mieux en mieux leurs besoins et leurs émotions, à poser des questions, à améliorer leur prononciation et leur vocabulaire.

- L'aménagement d'un coin lecture dans chacun des locaux met l'enfant en contact avec les livres;
- Les éducatrices réalisent plusieurs activités d'éveil à la lecture et à l'écriture avec les enfants de leur groupe;
- Dans l'aménagement, on favorise l'utilisation de pictogrammes comportant une image et le mot.

Social et affectif

Nous désirons offrir aux enfants un milieu de vie chaleureux et sécurisant. Nous croyons qu'il est primordial d'amener l'enfant à développer l'estime de soi, la confiance en ses pairs et les adultes qui l'entourent.

Quelques exemples d'activités réalisées pour favoriser le développement affectif:

- Dans chaque local, un coin des émotions est créé afin de respecter le besoin d'intimité de chaque enfant;
- L'utilisation de différents livres sur le sujet des émotions et l'affichage de pictogrammes de personnages tristes, heureux ou en colère dans le local permet de mieux comprendre et accompagner l'enfant dans la gestion de ses propres émotions.
- Une éducatrice est attitrée à un groupe en particulier de manière à favoriser la création d'un lien affectif entre elle et l'enfant;
- Une chaise berçante est disponible dans chacun des locaux pour permettre les gestes affectueux.

Nous voulons permettre à l'enfant de développer ses habiletés sociales lui permettront de vivre en groupe et d'en apprendre graduellement les règles.

Quelques exemples d'activités réalisées pour favoriser le développement social et moral:

- En proposant des sorties éducatives, les enfants vivent de nouvelles expériences dans leur communauté.
- L'éducatrice encourage le droit de parole des enfants en proposant le jeu du « bâton de la parole ». Elle distribue un objet quelconque qui deviendra un micro pour l'enfant qui souhaite s'exprimer devant le groupe. Chaque enfant pourra prendre la parole à condition d'avoir le micro en main.
- Divers jeux de société sont proposés aux enfants. Ils auront ainsi l'occasion de pratiquer certaines habiletés comme attendre son tour, partager le dé et écouter l'autre.

6. LES ACTIVITÉS

Dans une journée, plusieurs types d'activités sont offerts aux enfants. Nous parlons ici des activités de routines, de jeux libres, d'activités dirigées (en groupe ou individuelle), d'atelier, et de sorties éducatives.

Voici une brève description de chacune :

- **Activités de routine:** accueil, collations, repas, rangement, lavage des mains, brossages des dents, sieste, départ.
- **Jeux libres :** périodes de jeux où l'enfant détient le pouvoir du choix de matériel et de ses partenaires de jeux. Ces moments peuvent avoir lieu à plusieurs reprises au cours de la journée.
- **Activités dirigées (en groupe):** L'éducatrice structure un jeu où tous les enfants du groupe y prennent part simultanément. Ce type d'activité est proposé quotidiennement.
- **Activités dirigées (individuelle) :** L'éducatrice anime une activité auprès d'un seul enfant.
- **Ateliers :** L'éducatrice propose trois activités parmi lesquelles l'enfant effectue un choix. L'enfant y prend part pendant la période déterminée. Ce type d'activité est planifié trois fois par semaine.

L'éducatrice planifie les activités selon les intérêts des enfants, les événements de l'actualité, les différentes thématiques et les fêtes populaires et en se basant sur le développement de l'enfant.

7. HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS

Pour mieux comprendre la disposition des activités que nous venons d'énumérer, vous trouverez en annexe 2, l'horaire type des activités quotidiennes.

En parcourant notre horaire type, vous constaterez qu'il y a une période d'activité extérieure planifiée de façon quotidienne. Il est donc très important que votre enfant ait des vêtements adaptés à la température dans son sac. De plus, nous vous conseillons de lui fournir des vêtements de rechange au cas où il y aurait des incidents quelconques.

L'horaire type des poupons diffère de celui des autres groupes. Effectivement, pour respecter le rythme physiologique et les habitudes de vie de chacun des bébés, l'horaire ne peut se faire avec des heures précises, car les bébés n'évoluent pas tous au même rythme. Le fonctionnement à la pouponnière se traduit par des objectifs qui sont basés sur l'âge et le stade de développement du bébé. Par exemple, l'éducatrice fera le jeu du « coucou » avec un bébé et pratiquera l'utilisation d'ustensiles avec un autre.

Enfin, pour tenir le parent bien informé de tout ce que fait son petit, il y a un journal de bord (À petits pas) soigneusement rempli l'informant des boires, des selles, des activités extérieures, des progrès, etc. qui est envoyé électroniquement aux parents durant l'après-midi.

7.1 LA SUCE, LE BIBERON ET LA BOBETTE

Au centre de la petite enfance, nous prôtons l'arrêt de l'utilisation de la suce et du biberon autour de 2 ans. Effectivement, comme nous collaborons étroitement avec le CLSC, certains professionnels nous ont expliqué les méfaits de leur utilisation au-delà de cette période. Voici brièvement les dommages :

- Difficulté de boire au verre car la position de la langue n'est pas adéquate ;
- Développement du langage plus difficile ou retardé ;
- Mauvais positionnement des dents.

Pour ce qui est de l'apprentissage à la propreté, nous vous suggérons d'échanger avec votre éducatrice sur une procédure à suivre afin qu'il y ait une harmonie dans les interventions utilisées au CPE comme à la maison. De plus, cette discussion nous indique les signes qui prédisposent ou non l'enfant à débiter l'entraînement à la propreté.

8. HEURES D'OUVERTURES ET FRAIS DE RETARD

Les services de garde éducatifs en installation sont offerts de 6h45 à 17h45 du lundi au vendredi inclusivement pour la Marmaille. De 7h00 à 18h00, pour les Petits loups de mer, l'Équipage des Petits et l'installation temporaire. Le responsable de l'alimentation est présent entre 7h et 13 h30 du lundi au vendredi inclusivement. Les services

administratifs, situés au 210 avenue D'Amours, sont ouverts entre 8h et 12h et entre 13h00 et 17h00 du lundi au vendredi inclusivement.

8.1 FRAIS DE RETARD

Le parent doit quitter le local au plus tard à 18h (ou 17h45 pour l'installation « La Marmaille »). Des frais de 5.00 \$ par tranche de 5 minutes d'heure entamée seront facturés en cas de non-respect de l'heure de fermeture. Un billet de retard sera complété par l'éducatrice et signé par cette dernière et le parent. Ce billet sera remis au bureau pour facturation et consigné au dossier de l'enfant. Dans le cas d'un nombre anormalement élevé de billet de retard, le conseil d'administration en sera informé et prendra les dispositions nécessaires afin que la situation soit corrigée.

9. POLITIQUE D'ADMISSION

Le Centre de la Petite Enfance de Matane a adhéré à La place 0-5. Dans tous les cas, et ce même s'il bénéficie d'une priorité gérée à l'interne par le CPE, le parent doit s'inscrire sur la liste d'attente La place 0-5, afin d'avoir accès à une place. Les informations fournies par le parent seront prises en compte pour établir l'ordre de priorisation dans l'offre de services du CPE.

Le parent peut s'inscrire à la place 0-5 par courriel : www.laplace0-5.com ou par téléphone au 1-844-270-5055. Le CPE applique d'abord les priorités gérées à l'interne selon la politique établie et consulte ensuite la place 0-5 pour combler les places.

10. PROCÉDURE D'ATTRIBUTION DES PLACES

Les places sont attribuées par date d'inscription sur la liste d'attente (liste d'attente des priorités gérées à l'interne et Place 0-5) et selon les priorités établies par le CPE. Les priorités sont en fonction de la disponibilité des places dans les groupes.

Lors de la période d'inscription annuelle, les renouvellements des contrats avec les enfants déjà inscrits à temps plein au CPE se font prioritairement.

Lorsqu'une place se libère, nous offrons aux enfants à temps partiel de compléter leur contrat à temps complet. S'il y a refus, nous complétons les places en dégageant les enfants de la pouponnière (18 mois et plus).

Le CPE priorise les enfants des salariées dans l'attribution des places disponibles, à la condition que l'enfant soit inscrit sur la liste d'attente et réponde aux autres conditions de la politique d'admission (convention collective).

Nous offrons aux enfants qui occupent une place « remplaçants ^{note1} » de signer un contrat pour fréquentation constante selon leurs besoins réels. La priorité des enfants remplaçants est basée sur le taux de fréquentation. La récurrence des fréquentations détermine la priorité d'appel.

Note 1 Les enfants remplaçants sur une base estivale dans le cadre des vacances de leur service de garde en milieu familial n'ont pas priorité.

Les parents utilisateurs ayant déjà un enfant fréquentant le service de garde. Si le parent inscrit un deuxième enfant avant le départ du premier pour la maternelle, il garde sa priorité de parent utilisateur. Dans le cas contraire, le parent conservera le privilège d'inscrire un nouvel enfant sur la liste de la fratrie pour une période de 2 ans à compter de la date de départ de son dernier enfant pour la maternelle (dossiers inactifs). Cependant, les dossiers actifs seront traités en premier lieu.

L'enfant selon le protocole CPE-CISSS.

Les enfants provenant d'un milieu familial qui a dû fermer de façon temporaire ou définitive et qui n'a pu être relocalisé dans un autre milieu familial.

Les enfants des parents qui déménagent sur le territoire de la MRC de Matane pour y travailler et qui fréquentaient déjà un CPE ou une RSG dans une autre MRC.

Les enfants en attente dans le groupe d'âge de la place disponible, selon l'ordre d'inscription sur la liste de La Place 0-5

La date d'inscription sur la liste d'attente prévaut à chaque niveau d'ordre de priorité mentionné. Toutefois, les places sont aussi attribuées en tenant compte des besoins de gestion de l'établissement. Ex : pour combler les groupes d'âges spécifiques.

11. FRÉQUENTATION

Une demande à une journée semaine à la pouponnière n'est pas acceptée à moins de situations très particulières.

Lorsque l'enfant fréquente le service de garde à temps partiel, le parent pourra indiquer ses préférences en termes de journées. Cependant, le CPE ne peut garantir qu'il pourra répondre favorablement à la demande du parent. Le CPE pourra alors proposer d'autres journées selon les disponibilités et l'arrimage de la fréquentation à temps partiel dans un même groupe.

11.1 PROTOCOLE CISSS

Le CPE se réserve le droit de conserver annuellement jusqu'à 5 % des places disponibles pour le protocole d'entente signé avec le Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-St-Laurent.

11.2 RATIO

Le nombre maximum d'enfants par éducatrice est :

- Cinq (5) pour les poupons (0 -18 mois);
- Huit (8) pour les groupes multi-âges et les groupes de 18 mois à moins de quatre (4) ans;
- Dix (10) pour les groupes d'enfants de quatre (4) ans à moins de cinq (5) ans au 30 septembre

12. PROCÉDURE D'ARRIVÉE ET DE DÉPART

À l'arrivée, le parent prend le porte clé de l'enfant à l'entrée et le dépose à l'endroit prévue. Il retire les vêtements extérieurs de l'enfant et les place au vestiaire. Chaque enfant dispose d'un casier identifié à son nom. Il reconduit ensuite l'enfant dans le local d'accueil où une éducatrice le recevra.

Chaque mois la fiche d'assiduité est envoyé sur le portail parent afin que celui-ci le signe électroniquement.

Le soir, l'enfant devra attendre que vous veniez le chercher dans son local. Ex : Même s'il vous aperçoit par la fenêtre ou que vous êtes entré dans la garderie et que vous vous dirigez vers le local de l'aîné, le cadet devra attendre dans son local. Cette procédure est mise en place pour assurer la sécurité de tous les enfants. Avant de partir du CPE le parent doit reprendre le porteclé de l'enfant et le remettre à l'entrée sur le tableau prévu à cette fin.

En tout temps, votre enfant doit marcher dans les corridors de la garderie.

Lors d'activités sociales, les parents sont responsables de leur enfant.

Pour que votre enfant profite de l'ensemble des activités offertes et qu'il bénéficie de la collation matinale, il est préférable d'amener votre enfant **avant 9h15**. De plus, nous tenons à ce que vous sachiez que durant la période d'accueil se situant entre 7h00 et 9h00 pour les P'tits Loups de Mer, l'Équipage des Petits et le CPE temporaire et de 6h45-9h00 pour la Marmaille, et durant la période de départ qui elle s'étend de 16h00 à 17h45 pour la Marmaille et 16h00 à 18h00 pour les P'tits Loups de Mer, l'Équipage des Petits et l'installation temporaire, les enfants sont conduits, de façon aléatoire, dans les différents locaux. Il sera donc inévitable que vous ayez à conduire votre enfant dans un autre local que le sien, le matin.

À la fin de la journée, il est important d'avertir l'éducatrice présente que vous quittez le CPE avec votre enfant. Durant l'après-midi, vous recevrez le cahier de communication (Journal à petits pas) par courriel. Il est à noter que le cahier de communication n'est pas un outil coercitif, mais en est un de réflexion et d'encouragement pour les bons coups de l'enfant. Si votre enfant a eu, au cours de la journée, des comportements difficiles, vous pouvez revenir sur la situation avec lui en le guidant sur une meilleure façon de faire, la prochaine fois. Finalement, il est recommandé de vérifier s'il vous a laissé des trésors dans son casier et de les apporter à la maison.

Si, au cours de la journée, le parent doit venir chercher son enfant (visite médicale, dentiste), il doit en aviser son éducatrice si possible, le matin. Cette dernière se chargera de bien faire vivre la transition à votre enfant. De plus, si ce moment survient à l'heure de la sieste, votre enfant pourra quitter sans que son départ dérange le groupe.

13. DOSSIER DE L'ENFANT

Les parents complètent une fiche d'inscription et doivent fournir le certificat de naissance original de l'enfant ainsi que celui du parent qui complète les documents d'inscription.

La fiche d'inscription sert à ouvrir le dossier de l'enfant. Ce dossier servira à l'admission de l'enfant, à la gestion du service à l'enfant, à la gestion du contrat avec le parent et aux subventions applicables. La directrice et les éducatrices travaillant auprès de l'enfant ont accès aux portions du dossier qui sont nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches.

Pour toute question sur la gestion de ce dossier, vous pouvez vous adresser à la direction.

14. PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT

Le centre de la petite enfance doit être avisé si une personne autre que le père ou la mère se présente pour chercher l'enfant. Si une personne inhabituelle, mais tout de même sur la liste des personnes autorisée, vient chercher un enfant, celle-ci doit fournir une pièce d'identité.

Dans le cas où un document légal stipule qu'un des deux parents ne peut entrer en contact ou venir chercher l'enfant, le parent qui a la garde légale de l'enfant, doit en aviser le centre lors de l'inscription et fournir une copie de ce document et une photo du parent concerné qui seront conservées dans le dossier de l'enfant et dans la bible (document de référence des éducatrices).

Si le parent pour lequel il y a une interdiction se présente quand même au centre, les dispositions nécessaires seront prises :

- Aviser le parent qui a la garde légale de l'enfant ;
- Si la situation l'exige, aviser le service de police.

Veillez prendre note que dans le cas où un parent ou toute autre personne autorisée à venir chercher l'enfant se présente au CPE sous l'effet de l'alcool ou d'autres substances, le CPE ne pourra laisser partir l'enfant. Il est de la responsabilité des parents de prévoir une alternative afin d'éviter ces situations.

15. DISPOSITIONS CONCERNANT LA SANTÉ ET L'ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS

15.1 L'ENFANT MALADE

Mesures de préventions des infections

Le CPE met en place des mesures préventives de base afin de diminuer les risques de transmissions des infections. Celles-ci touchent principalement l'application de mesures rigoureuses d'hygiène telles que le lavage des mains, hygiène respiratoire et ce, tant au niveau du personnel que de la clientèle.

Le CPE s'assure aussi que les locaux, l'équipement, le mobilier et le matériel de jeu soient maintenus propres et désinfectés régulièrement.

L'exclusion de l'enfant malade (politique complète sur demande)

Le principe de base est qu'un enfant ne doit pas fréquenter le CPE quand son état de santé l'empêche de participer aux activités de jeux habituelles et s'il nécessite des soins spéciaux importants de la part de son éducatrice.

L'enfant ne pourra pas fréquenter le CPE si :

- il a une fièvre de 38.5 °C et plus ;
- il a de la difficulté à respirer ;
- il a les yeux rouges avec écoulement purulent ;
- il présente des symptômes de la gastro-entérite (vomissement ou/et diarrhée);

Lorsque l'enfant se déclare malade en cours de journée, 3 solutions peuvent être envisagées :

- **Si l'enfant semble peu affecté et capable, de participer aux activités**, les parents sont informés de la situation sans toutefois exiger d'eux qu'ils viennent chercher l'enfant.

- **Si l'enfant nécessite une attention quasi constante**, l'enfant ne peut demeurer au CPE. Les parents sont donc dans l'obligation de venir le chercher ou de mandater un autre adulte pour le faire.
- **Si l'état de l'enfant est sérieux (ex : perte de conscience)**, nous contactons les parents le plus rapidement possible. S'il est impossible de rejoindre le parent, nous tentons de rejoindre l'une des personnes inscrites sur la fiche d'inscription de l'enfant. Si l'enfant doit se rendre dans un centre hospitalier, une éducatrice l'accompagne et y attend le parent. Les parents sont avisés le plus rapidement possible de la situation. Il est entendu que les frais de déplacement (taxi, ambulance) doivent être défrayés par les parents.

15.2 MALADIES INFECTIEUSES

Lorsqu'une maladie infectieuse fait son apparition et que des cas sont signalés au centre ou dans l'entourage immédiat de l'enfant, des mesures de contrôle sont immédiatement mises en place afin de limiter la propagation de cette maladie à d'autres enfants.

Mesures à prendre en cas de maladies infectieuses

Aviser les parents et leur donner l'information pertinente afin qu'ils soient vigilants et attentifs aux symptômes de la maladie.

La présence de maladies infectieuses est signalée par le CPE aux instances concernées au niveau du réseau de la santé.

Le CPE suit rigoureusement les recommandations transmises. Selon le cas, il peut être nécessaire d'exclure un enfant malade jusqu'à la disparition des symptômes et un avis du médecin peut être exigé pour que l'enfant puisse réintégrer le CPE.

L'enfant peut réintégrer le service de garde à 3 conditions :

- les symptômes ont disparus ;
- l'enfant se sent assez bien pour participer aux activités régulières ;
- il est considéré comme non contagieux.

Il est de la responsabilité de chaque parent de prévoir dès son inscription au CPE, une alternative de garde si les mesures d'exclusions doivent être appliquées. Il en va du bien-être de l'enfant et de la protection des autres enfants qui fréquentent le service de garde.

15.3 FORMATION DU PERSONNEL EN PREMIERS SOINS

Tous les membres du personnel de garde, y compris le personnel de remplacement, ont suivi et réussi un cours de prévention et de premiers soins reconnu par le Ministère.

Le Centre de la Petite Enfance dispose de plusieurs trousse de premiers soins et également d'une mini-trousse pour les sorties.

15.4 BLESSURES ET ACCIDENTS

En cas d'accident mineur, des soins appropriés sont apportés à l'enfant par le personnel du CPE. Le personnel témoin de l'accident émet un rapport d'accident qui doit être signé par le parent. Nous vous demandons de retourner le rapport signé à votre éducatrice.

En cas d'accident plus sérieux, le CPE prend les mesures nécessaires pour assurer le bien-être de l'enfant. Nous contactons les parents le plus rapidement possible. S'il est impossible de rejoindre le parent, nous tentons de rejoindre l'une des personnes inscrites sur la fiche d'inscription de l'enfant. Si l'enfant doit se rendre dans un centre hospitalier, une éducatrice l'accompagne et y attend le parent. Les parents sont avisés le plus rapidement possible de la situation. Il est entendu que les frais de déplacement (taxi, ambulance) sont défrayés par les parents.

15.5 ALLERGIES ET DIÈTES SPÉCIALES

Pour la sécurité des enfants, le centre affiche le nom de l'enfant souffrant d'allergies alimentaires dans la cuisine et dans son local. Cet affichage comprend le nom de l'enfant, sa photo ainsi que la mention d'allergie. Le titulaire de l'autorité parentale doit donc signer un consentement permettant cet affichage. Le parent doit aussi apporter une prescription médicale qui confirme l'allergie ou l'intolérance de votre enfant.

Dans le cas où une diète spéciale est prescrite par un médecin, le CPE applique les directives du parent à cet effet.

15.6 L'ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS

Selon la réglementation du Ministère, les médicaments ne peuvent être administrés que sur l'ordonnance d'un membre du Collège des médecins avec le consentement parental.

Règles à suivre :

Une étiquette produite par le pharmacien ou la feuille pharmagarde doit indiquer l'enfant visé, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement.

Par contre, l'acétaminophène, la crème pour eczéma fessier, la crème solaire, les gouttes nasales les solutions orales d'hydratation et l'insectifuge font l'objet d'un protocole. Mais doivent être identifiés au nom de l'enfant. Une prescription n'est donc pas nécessaire pour ces produits. Pour tout autre produit excluant la crème à mains ou un baume à lèvres, une prescription du médecin est nécessaire.

Afin de répondre à la demande des parents, en avril 2013 le Ministère a ajouté à la liste de ces exceptions la crème hydratante et le baume à lèvres. Vous pourrez ainsi appliquer de la crème hydratante et du baume à lèvres à un enfant sans autorisation médicale pourvu que le parent vous ait fourni une autorisation écrite.

Attention : la crème hydratante et le baume à lèvres ne pourront pas être considérés comme des produits personnels d'hygiène et ils devront donc être obligatoirement fournis par le parent. Ils devront être conservés dans leur contenant d'origine précisant le nom du produit, sa date d'expiration et clairement étiqueté au nom de l'enfant.

Le parent doit inscrire les renseignements pertinents et signer le formulaire d'autorisation requis.

Le CPE se verra dans l'obligation de refuser d'administrer les médicaments qui ne rencontrent pas ces règles.

En aucun cas, les médicaments ne doivent demeurer dans le casier de l'enfant. Ils doivent être remis à l'éducatrice afin d'être rangés dans les armoires prévues à cet effet. Dans le cas des médicaments qui doivent être réfrigérés, une boîte verrouillée dans le réfrigérateur est prévue à cet effet pour plus de sécurité.

16. SITUATION D'URGENCE

En cas d'urgence (incendie majeure), les enfants seront dirigés à une autre installation de Matane.

Points de rassemblement des P'tits Loups de Mer

En été ou hiver, au fond de la cour

Lieu de rassemblement désigné :

La Marmaille située au 335, rue de la Gare est le lieu de rassemblement désigné en cas d'évacuation. Les enfants seront transportés par autobus. Les parents seront contactés pour venir chercher leur enfant.

Point de rassemblement de La Marmaille

En tout temps, le point de rassemblement sera dans le stationnement du CPE.

Lieu de rassemblement désigné :

Les P'tits Loups de Mer situé au 210 avenue D'Amours est le lieu de rassemblement désigné en cas d'évacuation. Les enfants seront transportés par autobus. Les parents seront contactés pour venir chercher leur enfant.

Point de rassemblement de L'Équipage des Petits

En tout temps, le point de rassemblement sera dans le stationnement du CPE.

Lieu de rassemblement désigné :

Les P'tits Loups de Mer situé au 210 avenue D'Amours est le lieu de rassemblement désigné en cas d'évacuation. Les enfants seront transportés par autobus. Les parents seront contactés pour venir chercher leur enfant.

Point de rassemblement de l'installation temporaire

En tout temps, le point de rassemblement sera dans la cour extérieure avant près du stationnement.

Lieu de rassemblement désigné :

Les P'tits Loups de Mer situé au 210 avenue D'Amours est le lieu de rassemblement désigné en cas d'évacuation. Les enfants seront transportés par autobus. Les parents seront contactés pour venir chercher leur enfant.

17. MENUS

Un menu équilibré, est établi sur 5 semaines rotatives en temps régulier et sur trois (3) semaines en saison estivale. Il est affiché à l'entrée pour consultation. Le menu d'été est adapté à la saison estivale.

Veillez prendre note que le menu est exempt de tous fruits de mer ainsi que de toutes arachides et noix.

18. RÉSERVATION, ANNULATION ET DIMINUTION DU NOMBRE DE JOURS DE FRÉQUENTATION (lorsque l'enfant est absent).

Les journées réservées au contrat doivent être payées.

Si pour une raison quelconque l'enfant ne peut se présenter il est important de prévenir le plus tôt possible ou en répondant au message texte qui vous est envoyé le matin à 7h30.

Veillez prendre note qu'un répondeur est à votre disposition le soir et les fins de semaine afin de signaler l'absence de votre enfant.

- Composez-le (418) 562-9379, faites-le 200 et laissez votre message sur la boîte vocale.

Le parent qui désire diminuer le nombre de jours de fréquentation de son enfant de façon permanente en cours d'année doit en faire la demande **au moins 2 semaines à l'avance** à la direction du CPE.

Veillez prendre note que toute modification du nombre de jours de garde en cours d'année entraîne la résiliation de l'entente de service en vigueur et la signature d'une nouvelle entente de service.

19. CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

Le parent doit payer le tarif habituel lorsque son enfant est absent pour cause de maladie ou vacances.

Le parent continue d'acquitter les frais de garde tout au long du congé. Le parent devra compléter un sondage afin d'aviser le CPE des dates de vacances **au plus tard, le 31 mai**. Le sondage nous permettra de planifier les vacances aux éducateurs et éducatrices et ainsi d'assurer la qualité du service en tout temps.

20. TARIF ET PAIEMENT DES FRAIS DE GARDE

Place à contribution réduite (PCR) : 8.70\$ par jour, comprend une journée de garde de dix (10) heures incluant un (1) repas et deux (2) collations.

Exemption de contribution parentale (ECP) : S'applique sous certaines conditions.

21. PARTICIPATION DES PARENTS ET STAGIAIRES

Le centre est accessible en tout temps aux parents. Par contre, nous demandons votre collaboration afin d'éviter les situations dans lesquelles le groupe serait perturbé par des visites trop fréquentes.

Le centre encourage la participation bénévole des parents. Compte tenu qu'il est géré majoritairement par des parents, l'implication de ces derniers est appréciée.

Afin d'améliorer la qualité du programme du centre et d'encourager la formation et la recherche, nous pouvons recevoir des stagiaires et des spécialistes dans le domaine des services de garde. Ces stagiaires et spécialistes ne sont pas présents afin de réduire le ratio éducatrice/enfants mais plutôt pour enrichir le programme et assurer une relève qualifiée.

21.1 L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Chaque famille est invitée à l'assemblée générale annuelle. C'est l'occasion idéale de se familiariser à la vie du CPE. Lors de cette réunion, les membres du conseil d'administration sont élus parmi les membres de l'assemblée. Les états financiers de même que les rapports d'activités du CPE y sont présentés.

22. MATÉRIEL

DONS

Le centre accepte les dons de matériel pour la réalisation d'activités en arts plastiques. Cependant, lorsque le don consiste en papier dont le verso a déjà été utilisé, le donateur doit lui-même s'assurer que ce papier ne comprend aucun renseignement de nature personnelle ou confidentielle. S'il s'avérait malgré tout qu'on découvre que ce papier contient de tels renseignements, le centre avisera directement la personne responsable de la sécurité ou de la protection des renseignements personnels de l'organisation la source du don des documents et prendra les dispositions nécessaires pour les retourner ou les détruire.

MATÉRIELS FOURNIS PAR LE CPE

- Lait entier à 3,25% et 2% ;
- Dentifrice
- Bavette et couvre-tout
- Couvertures
- Serviettes humides
- Crème pour eczéma fessier
- Insectifuge
- Acétaminophène
- Matériel éducatif
- Céréales pour nourrissons

MATÉRIEL À FOURNIR

Pour tous les enfants :

- **Vêtements identifiés**, confortables, facile d'entretien, faciles à enfiler et à enlever.
- Vêtements chauds à laisser au vestiaire. **Veillez prendre note que pour des raisons de sécurité le foulard est interdit. Ce dernier doit être remplacé par un cache-cou ;**
- Espadrilles ou souliers ne marquant pas les planchers ;
- Ensemble de vêtements de rechange ou couches ;
- Objet familier et rassurant au besoin (doudou ou toutou) ;

Le centre n'est pas responsable des objets perdus, endommagés ou volés.

Aucune nourriture provenant de la maison n'est acceptée au CPE.

Pour les poupons :

- Couches jetables ;
- Suce ;
- Biberons (lait maternisé, le cas échéant).
- Vêtements de rechange

MATÉRIEL FOURNI PAR LE CPE AVEC LA CONTRIBUTION DES PARENTS (20.00\$)

- Crème solaire
- Brosse à dent
- Crème pour eczéma fessier

Les parents n'ont pas l'obligation de payer la contribution s'ils fournissent le matériel eux même. Pour la contribution du parent, il devra avoir signer l'annexe pour le prélèvement au compte et accepter le matériel fourni par l'établissement.

23. CONGÉS FÉRIÉS

Le centre est fermé à l'occasion des fêtes suivantes:

- Noël ;
- La veille ou le lendemain ;
- Jour de l'An ;
- La veille du jour de l'an ou le lendemain ;
- Le Vendredi Saint ;
- Le Lundi de Pâques ;
- La fête des Patriotes ;
- La St-Jean-Baptiste ;

- La fête du Canada ;
- La fête du travail ;
- L'Action de Grâce.

Lorsqu'une de ces journées correspond avec un samedi ou dimanche, le congé est reporté au jour ouvrable suivant.

24. PLAINTES

Si vous désirez mentionner des insatisfactions, clarifier des informations ou déposer une plainte, il est possible de rencontrer la direction afin de lui faire part oralement ou par écrit de vos insatisfactions. Une politique de traitement des plaintes a été élaborée voir l'annexe 4 pour cette politique.

25. INTERDICTION DE FUMER

Il est interdit de fumer au centre, et dans un rayon de 9 mètres de toute porte communiquant avec le CPE. Cependant, si ce rayon ou une partie de ce rayon excède la limite du terrain sur lequel ce lieu est situé, l'interdiction de fumer s'applique uniquement jusqu'à cette limite.

26. STATIONNEMENT

Au P'tits Loups de Mer, le stationnement réservé aux parents utilisateurs du centre est situé du côté sud à proximité de l'entrée. Celui du personnel éducateur est situé du même côté à partir de la limite du garage voisin.

À la Marmaille, le stationnement est situé à l'avant du centre à proximité de l'entrée de la clientèle. Le personnel éducateur est invité à se stationner sur les bords de la rue de la Gare.

À l'Équipage des Petits, le stationnement réservé aux parents est situé à l'avant du bâtiment, les employés sont invités à se stationner le plus près possible du boulevard Dion.

À l'installation temporaire, les parents sont invités à se stationner devant l'entrée principale, le personnel éducateur est invité à se stationner sur le côté sud du bâtiment.

En aucun cas un jeune enfant ne devrait être laissé sans surveillance dans le stationnement lors des arrivées et départs.

27. POLITIQUE D'EXPULSION

Si cela s'avère nécessaire et dans certains cas, le CPE peut expulser un enfant :

Le CPE peut mettre fin à l'entente de services dans les cas suivants :

- 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 conformément à la Loi sur la protection du consommateur.
- L'enfant n'est pas en mesure de participer aux activités régulières du service de garde à cause de limitations fonctionnelles importantes et requiert une aide constante et soutenue tout au long de la journée, c'est-à-dire lorsque les ressources ne peuvent répondre aux besoins spécifiques de l'enfant.
- Le parent ne respecte pas les règles de régie interne ainsi que l'entente de services du CPE.
- Lorsque, à la suite d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le parent et un organisme (CISSS) pour répondre aux besoins particuliers de l'enfant, il devient manifeste que les ressources du prestataire ne peuvent répondre, de façon adéquate, à ces besoins particuliers ou que le parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention.
- Le CPE, avant de mettre fin à l'entente, doit donner un avis préalable de deux semaines au parent. Cependant, le CPE peut mettre fin à l'entente de services en tout temps et sans avis préalable lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacée.

Étapes à suivre dans les situations où le comportement de l'enfant est en cause

Étape 1

Évaluation et analyse de la situation par l'éducatrice et mise en place de moyens afin de favoriser une intégration réussie et/ou une participation positive de l'enfant aux activités du service de garde.

L'éducatrice maintient une bonne communication avec le parent et l'informe régulièrement des progrès de son enfant.

Personnes impliquées : l'éducatrice et le parent.

Étape 2

Concertation entre l'éducatrice et la conseillère pédagogique. Évaluation de la situation en regard des observations de l'éducatrice et des moyens mis en place. Recherche de nouvelles stratégies d'intervention.

L'éducatrice maintient une bonne communication avec le parent et suscite sa collaboration.

Personne impliquées : l'éducatrice, la conseillère pédagogique et le parent.

Étape 3

Élaboration d'un plan d'intervention.

Personnes impliquées : l'éducatrice, la conseillère pédagogique et le parent.

Étape 4

Rencontre de suivi, évaluation et ajustement au niveau des interventions.
Lorsque nécessaire, la conseillère pédagogique demande à l'intervenant du CLSC d'assister à la rencontre.

Personnes impliquées : l'éducatrice, la conseillère pédagogique, le parent et l'intervenant du CLSC s'il y a lieu.

Étape 5

Rapport et recommandations

La conseillère pédagogique rédige un rapport afin de favoriser la prise de décision quant à la possibilité de maintenir ou non l'enfant au service de garde.

La collaboration du parent tout au long de la démarche est considérée comme un élément primordial.

Étape 6

Suite à cette démarche et si la situation ne s'améliore pas de façon significative, une recommandation est transmise au conseil d'administration à qui revient la décision finale.

La directrice est responsable de transmettre la décision du conseil d'administration au parent.

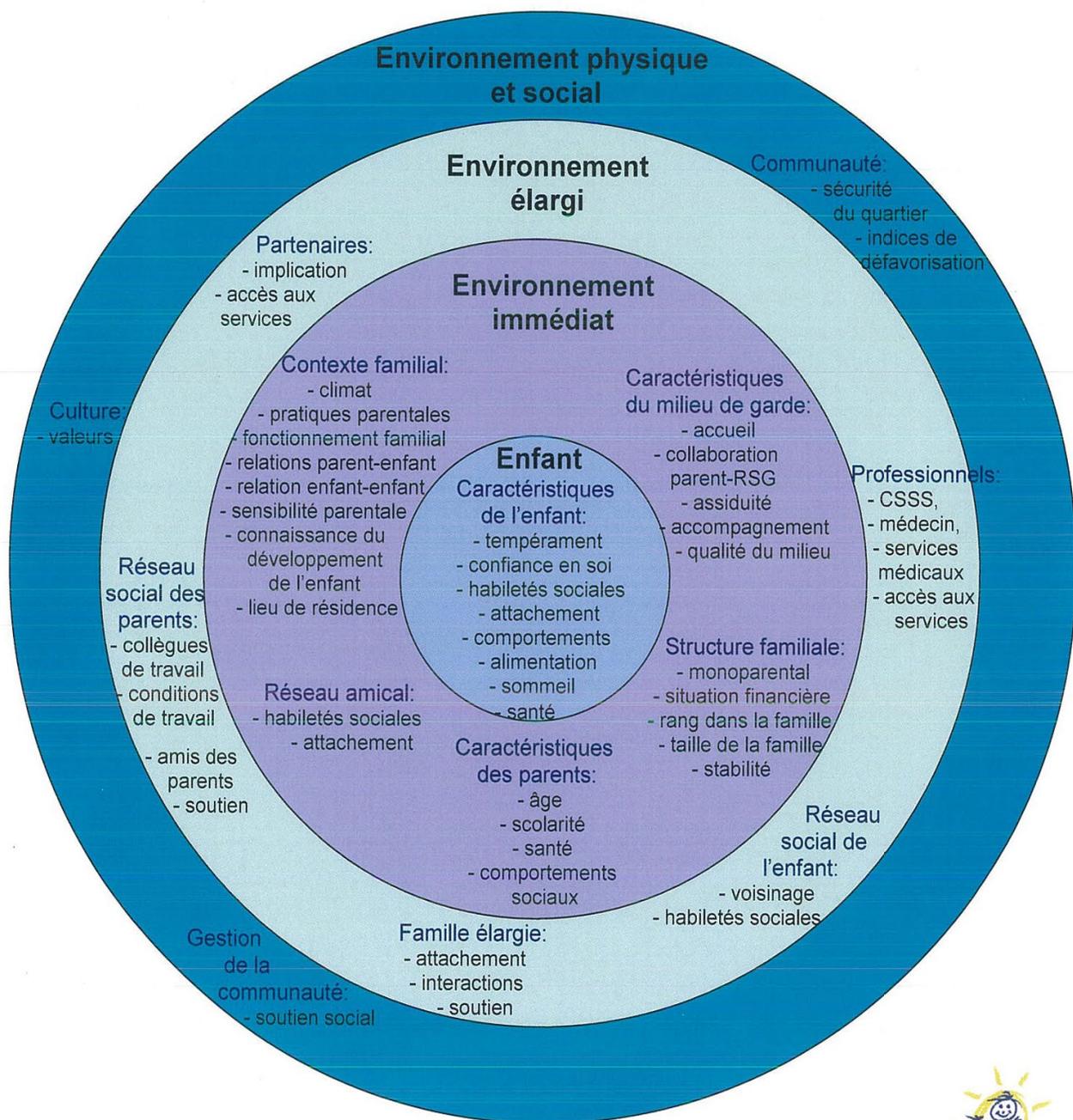
Étapes à suivre lorsque le parent ne respecte pas les règles de régie interne et/ou l'entente de services

Un avis est transmis au parent l'informant des manquements et un délai raisonnable lui est accordé afin que la situation soit corrigée.

Si la situation ne se corrige pas, la directrice produit un rapport qu'elle transmet ensuite au conseil d'administration afin qu'une décision soit rendue.

Annexe 1

Représentation visuelle de l'approche écologique



Cet outil fut produit par:
 Mélanie Lavoie
 Chargée de projet,
 Grandir ensemble

Annexe 2

HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS

Cet horaire est présenté à titre indicatif et les éducatrices font preuve de souplesse dans son application.

7h00	Accueil, jeux libres
9h00	Hygiène Chansons + comptines Collation
9h30	Activités diverses
10h00	Jeux extérieurs
11 :15	Hygiène Dîner Brossage de dents
12 :00	Activités diverses
12h45	Routine de la sieste Histoire
13 :00	Sieste
15 :00	Hygiène Chansons et comptines Collation
15h30	Activités diverses
16h00	Jeux extérieurs Jeux libres Départ graduel des enfants
18:00	Fermeture

N.B. La sieste est entre 13h00 et 15h00 l'après-midi

Annexe 3

Politique de prévention de harcèlement

La présente politique a pour objectif d'affirmer l'engagement du Centre de la Petite enfance de Matane à prévenir et à faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel au sein de son entreprise, y compris toute forme de harcèlement discriminatoire. Elle vise également à établir les principes d'intervention qui sont appliqués dans l'entreprise lorsqu'une plainte pour harcèlement est déposée ou qu'une situation de harcèlement est signalée à l'employeur ou à son représentant.

Politique aux enfants malades

Cette politique a été conçue afin de mieux cerner les interventions à réaliser lorsqu'un enfant est malade. De plus, cette politique relative aux enfants malades permet d'avoir un cadre à suivre précis qui soit le même pour toutes les éducatrices, tout en favorisant un environnement sain pour tous les enfants.

Il est important qu'il y ait une bonne communication entre les parents et l'éducateur. Les parents ont l'obligation d'aviser le service de garde des médicaments qui ont été donnés à l'enfant dans les quatre heures précédant son arrivée au CPE de Matane. Le personnel du service de garde peut alors appliquer le protocole en toute sécurité pour la santé et le bien-être de l'enfant.

Politique d'admission et d'expulsion des enfants

Cette politique a été conçue dans un souci de transparence afin de répondre, le plus adéquatement possible à la LSGEE, notamment à l'article 4 de cette loi :

« Tout enfant a le droit de recevoir, jusqu'à la fin de l'enseignement primaire, des services de garde éducatifs personnalisés de qualité. Ce droit s'exerce en tenant compte de l'organisation et des ressources des prestataires de services de garde ainsi que du droit du prestataire de services d'accepter ou de refuser de recevoir un enfant, des règles relatives aux subventions et de la priorité donnée aux enfants de la naissance jusqu'à leur admission à l'éducation préscolaire. »

La présente politique vise à préciser les lignes de conduite à suivre lors de l'admission et/ou de l'expulsion des enfants au CPE de Matane. La politique cherche à soutenir la direction dans sa prise de décision, elle en fixe les priorités et les règles à suivre.

Code de civilité

Le CPE-BC de Matane a pour préoccupation première la qualité des services offerts aux enfants qui fréquentent notre service de garde. Cette dernière repose sur le rôle professionnel de l'ensemble du personnel du CPE, des parents et des partenaires.

En résumé, la civilité se traduit par des comportements, des gestes, des paroles et une conduite qui permettent aux individus de notre environnement d'être épanouis et de se sentir bien au travail.

Les orientations de ce code visent à favoriser un environnement sain, empreint de relations humaines respectueuses et exemptes d'incivilité.

Annexe 4

POLITIQUE ET PROCÉDURES DE TRAITEMENTS DES PLAINTES **CPE DE MATANE - INSTALLATIONS**

Tout d’abord, qu’est-ce qu’une plainte?

Une plainte est une expression, **verbale ou écrite**, d’une **insatisfaction** à l’égard des services offerts par le CPE de Matane.

L’objet de la plainte relève de la Loi sur les services de garde éducatifs, de la réglementation qui en découle, d’une norme administrative ou d’une pratique en vigueur.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts en rapport avec l’un ou l’autre des aspects suivants : santé et sécurité des enfants, fonctionnement administratif, la personne en relation avec le CPE de Matane.

Le but ultime d’une plainte est directement lié à l’amélioration des services.

Qui reçoit la plainte?

Le titulaire du permis désigne la direction générale du CPE de Matane pour recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également la directrice adjointe à titre de remplaçante au cas où la direction serait absente ou non disponible pour recevoir la plainte dans un délai de plus de 24 heures.

Le CPE de Matane assure la disponibilité d’un service de traitement des plaintes aux heures d’ouverture du bureau, soit du lundi au vendredi de 8h00 et 17h00.

Personnes pouvant déposer une plainte

Toute personne, en relation avec le CPE de Matane :

- parent usager ou futur usager;
- membre du personnel;

Réception de la plainte

Le plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Important :

De plus, le plaignant doit savoir que s’il décide de formuler une plainte, il ne peut être en droit de demander au CPE de ne pas agir, le CPE de Matane a pour mandat d’aller vérifier ces informations, d’essayer de trouver une solution qui convient aux deux parties et d’assurer un suivi.

La confidentialité de la démarche et du dossier est préservée en tout temps. Par conséquent, l'identité du plaignant et des personnes impliquées est toujours préservée.

Examen et traitement de la plainte

Évaluation de la recevabilité

La plainte est recevable lorsque :

- la plainte a trait aux services offerts par le CPE de Matane;
- la plainte se rapporte à l'application de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, aux règlements en découlant;
- la plainte se rapporte à une norme administrative ou une pratique en vigueur;
 - le plaignant est informé sur la stratégie d'examen ainsi que sur les délais de traitement;
 - la plainte est enregistrée, à l'aide du formulaire d' « *enregistrement et suivi d'une plainte* », codifiée et inscrite au « *registre des plaintes* »;
 - un accusé de réception est envoyé au plaignant, s'il a fourni son adresse;

La plainte est non recevable lorsque :

- la plainte ne relève pas de la compétence du CPE
 - Si possible, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question et le dossier de plainte est fermé;
 - cette prise de position est inscrite au dossier à l'aide du formulaire d' « *enregistrement et suivi d'une plainte* » (*formulaires annexe 1 et registre des plaintes et communication au CA*) ainsi qu'au « *registre des plaintes* » et le plaignant est informé de la non-recevabilité de son insatisfaction;
 - un accusé de réception est envoyé au plaignant, s'il a fourni son adresse;

Autres situations :

- Plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant.
 - Dans ce cas, la situation est immédiatement signalée à la direction de la protection de la jeunesse (DPJ) et le CPE invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent;
 - Dans le cas où le plaignant ne désirerait pas porter plainte, le CPE doit, de par cette loi, donner suite à la DPJ;
 - Lorsque la plainte est retenue par le DPJ, la salariée est suspendue pour mesure administrative lors du traitement de la plainte;
 - Le CPE collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

Examen de la plainte

L'examen de la plainte est influencé par :

- l'urgence et l'objet de la plainte;
- la récurrence;
- les personnes visées;

L'examen de la plainte comporte certaines étapes notamment :

- **Plainte portant sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre du personnel.**
 - La personne désignée recueille des informations auprès du plaignant, du membre du personnel concerné et toutes autres personnes pouvant apporter des informations pertinentes. Elle effectue toutes les recherches nécessaires.
 - La personne désignée statue sur le bien-fondé et le suivi à faire. Elle avise le plaignant de la possibilité que la plainte soit référée au conseil d'administration ou au Ministère.
 - Si la plainte concerne la direction générale du CPE, celle-ci est transmise à la présidence du CA, qui traitera celle-ci.
 - Si la plainte concerne le CA, la plaignante est invitée à s'adresser au bureau des plaintes du ministère.
- **Plainte portant sur un fait ou une situation constituant un manquement à la Loi ou au Règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus.**
 - Dans tous les cas, l'éducatrice est avisée qu'elle fait l'objet d'une plainte et du contenu de la plainte.
 - Afin de constater la situation et de vérifier le fondement de la plainte, la personne désignée peut, selon le cas :
 - Avoir une entrevue avec l'éducatrice concernée;
 - Avoir des entretiens supplémentaires avec le plaignant pour obtenir des renseignements supplémentaires;
 - Rencontrer ou interroger toute personne qui aurait été témoin de la situation;
 - Toute autre action nécessaire pour vérifier le fondement de la plainte;
 - À partir de ses observations, la personne désignée prend une décision sur le fondement de la plainte.

Conclusion de la plainte

Le dossier sera fermé si la plainte est jugée non-fondée.

Si la plainte est jugée fondée, selon la nature de la plainte, la personne désignée présente le registre ou dresse un rapport qu'elle dépose au conseil d'administration afin qu'une décision soit prise sur la procédure requise :

- communiquer avec la personne concernée et identifiée les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus;
- avis de manquement ou mesure disciplinaire avec des délais pour se conformer.

Si la situation est corrigée, le dossier de plainte est fermé.

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

Dans tous les cas, la personne attitrée au traitement des plaintes informe le conseil d'administration de l'évolution du dossier de plainte, à l'aide du formulaire « registre des plaintes »

Suivi des mesures correctives

La personne désignée s'assure du suivi des mesures correctives de la manière suivante :

- en s'assurant de la réalisation des mesures correctives;
- en communiquant les résultats au plaignant;
- en mettant à jour les interventions au formulaire de plainte;
- en mettant à jour le registre de plainte.

Délai pour l'examen d'une plainte

Le responsable de l'examen d'une plainte doit fournir le résultat de l'examen dans les 45 jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte.

Fermeture du dossier

Si les personnes concernées par la plainte ne sont pas satisfaites des résultats, elles peuvent avoir recours dans un premier temps au conseil d'administration du Centre à la petite enfance de Matane, ensuite au bureau des plaintes du Ministère et finalement au protecteur du citoyen.

Conservation des dossiers

Le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte, les notes et les renseignements recueillis lors de la plainte font partie intégrante du dossier de plainte.

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE de Matane ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE.

Seuls les personnes désignées, la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la Loi.

Par ailleurs, si la plainte est jugée fondée, les rapports écrits et les décisions concernant le suivi à apporter et le suivi de contrôle sont également versés au dossier des personnes concernées.

**A compléter par le
plaignant**

*Réservé à l'administration
Mettre en annexe du sommaire interne*

No de la plainte

ANNEXE 1

FORMULAIRE DE PLAINTE

DATE: _____ Heure: _____

- PLAINTÉ VERBALE RECUEILLIE PAR : _____
 PLAINTÉ ÉCRITE PAR LE PLAIGNANT

Je désire formuler une plainte ou une insatisfaction à l'égard de :

Nom : _____

Adresse : _____

Les coordonnées du plaignant (facultatif, mais permet un suivi de la plainte)

Nom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Numéro de téléphone : _____

Courriel : _____

La description des faits : (utiliser d'autres pages si nécessaire) (date - lieux - témoins et événements)

Vos attentes à la suite du dépôt de la plainte :

Signature