



CENTRE À LA PETITE ENFANCE VIROULU

RÉGIE INTERNE

Table des matières

1. PRÉSENTATION	4
2. ORIENTATIONS GÉNÉRALES : MISSION ET VALEURS	4
3. POLITIQUE D'ADMISSION	5
3.1. Principes	5
3.2. Priorité d'admission	5
4. CONTRAT DE FRÉQUENTATION	6
4.1. Dépassement de 10 heures	6
4.2. Renseignements personnels	7
4.3. Intégration des enfants handicapés	7
5. POLITIQUE D'EXPULSION D'UN ENFANT	7
5.1. Plan d'intervention au niveau de l'équipe du personnel éducateur	8
5.2. L'éducatrice de l'enfant et la directrice rencontre les parents ou les tuteurs de l'enfant	8
5.3. L'éducatrice de l'enfant et la directrice rencontre les parents ou les tuteurs de l'enfant	8
5.4. Un(e) intervenant(e) dans le domaine de la petite enfance sera consulté(e)	8
5.5. Délais en vigueur	9
5.6. Mécanismes de communication	9
5.7. Obligations de respect des règles de régie interne	9
6. HORAIRE DU CPE	10
6.1. Arrivée et Départ	10
6.2. Intégration d'un nouvel enfant	11
6.3. Retards	11
6.4. Congés fériés	12
6.5. Fermeture temporaire	12
7. COTISATION DES PARENTS	12
7.1. Frais de garde	12
7.2. Les couches	13
7.3. Carte d'accès	13
7.4. Sac pour effets personnels des enfants	13
7.5. Mode de paiement	13
7.6. Annexes à l'Entente de services	13
7.7. Reçus pour d'impôts	13
7.8. Retard de paiement	14
7.9. Vacances	14

8. SANTÉ ET HYGIÈNE	14
8.1. Médicaments	14
8.2. Santé	15
8.3. En cas de maladie	16
9. ALIMENTATION	18
9.1. Introduction des aliments à la pouponnière	19
10. EFFETS PERSONNELS À APPORTER	19
10.1. Vêtements et effets personnels	19
10.2. À la pouponnière	19
10.3. Lingerie	20
11. AUTRES ACTIVITÉS (SORTIES)	20
12. HORAIRE TYPE	20
12.1. Horaire pour les 18 mois et plus	20
12.2. Horaire adapté à la pouponnière	21
13. PROGRAMME D'ACTIVITÉS	21
14. PARENTS	21
14.1. Participation	21
14.2. Visite des parents	22
14.3. Communication avec le parent	22
15. SÉCURITÉ	23
15.1. Pratiques sécuritaires	23
15.2. Prévention des étouffements et des allergies	23
15.3. Procédure d'urgence dans les cas de blessures	23
15.4. Interdiction de fumer dans le CPE et ses environs	23
15.5. Accès à l'aire de jeu	24
15.6. Accès au bâtiment	24
15.7. Ascenseur	24
15.8. Plan d'urgence et plan d'évacuation	24
15.9. Stationnement et débarcadère	24
16. TRAITEMENT DES PLAINTES	25
16.1. Procédures	25
16.2. Réception de la plainte	25
16.3. Examen et traitement de la plainte	26
16.4. Suivi de contrôle	27
16.5. Rapport du traitement des plaintes	27
16.6. Conservation des dossiers	27

1. PRÉSENTATION

Le Centre de la Petite Enfance (CPE) Viroulu est une corporation à but non lucratif qui détient un permis du Ministère de la Famille.

Le siège social du CPE Viroulu est situé au 850, St-Denis, Mtl, QC, H2X 0A9, dans le Centre de recherche du CHUM (Centre hospitalier universitaire de Montréal). Le CPE Viroulu se caractérise par sa vocation en milieu de travail qui dessert en priorité les employés du CHUM. Le CPE Viroulu est situé sur le territoire du CIUSSS (Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux) du Centre-Sud-de l'Île-de-Montréal.

Le CPE Viroulu compte une installation de 78 places au permis destinées aux enfants d'âge préscolaire dont 10 places pour des poupons de moins de 18 mois et 68 places pour des enfants de 18 mois jusqu'au début de la fréquentation de la maternelle.

- ❖ Garde à temps plein
- ❖ Garde à temps partiel (2,3, 4 jours) suivant la disponibilité

Le CPE Viroulu est géré par un conseil d'administration de 7 membres, composé de 5 parents-utilisateurs élus lors de l'assemblée générale annuelle, un membre issu du milieu des affaires ou du milieu institutionnel, social, éducatif ou communautaire et d'une employée du CPE, élue par ses pairs.

2. ORIENTATIONS GÉNÉRALES : MISSION ET VALEURS

L'enfance est notre Passion ! Le bien-être des enfants est notre Mission !

Le principe fondamental de la mission éducative du CPE Viroulu est un milieu de vie où les enfants se sentent bien à tous les niveaux de leur développement. Un CPE éducatif où les enfants apprennent et se développent en harmonie avec eux-mêmes. Il est important que les enfants, les parents et les éducatrices se sentent à l'aise dans ce cadre de vie afin que tous et chacun soient heureux et que s'établisse un partenariat.

Le CPE Viroulu veut offrir à sa clientèle un service de qualité, conformément aux dispositions de la Loi sur les centres de la petite enfance, des règlements adoptés en vertu de celle-ci et offrir tout autre service destiné à la famille et aux enfants.

Les valeurs éducatives

- ❖ L'Autonomie et la sociabilité
- ❖ Le Respect de soi, d'autrui et de l'environnement
- ❖ L'expression de soi et la créativité

Les objectifs

- ❖ Acquérir les aptitudes à fonctionner socialement, à coopérer, à s'entraider
- ❖ Augmenter sa capacité de faire des choix
- ❖ Développer les habilités au niveau des soins d'hygiène
- ❖ Stimuler sa curiosité sur le monde
- ❖ Stimuler ses capacités de recherche de solutions
- ❖ Reconnaître et exprimer ses émotions
- ❖ Amener l'enfant à persévérer dans ses apprentissages
- ❖ Acquérir le sens des responsabilités

Ces objectifs s'inscrivent suivant les principes de base du programme éducatif du ministère de la Famille « Accueillir la petite enfance » qui met l'accent sur l'apprentissage par le jeu.

3. POLITIQUE D'ADMISSION

3.1. Principes

Le CPE Viroulu est membre de la Coopérative Enfance famille - La Place 0-5 ans : <https://www.laplace0-5.com>.

Ainsi tous les parents qui désirent une place au CPE doivent préalablement être inscrits au site de la Coopérative.

3.2. Priorité d'admission

Lorsqu'une place se libère, celle-ci est attribuée en suivant rigoureusement les critères de priorisation suivants:

- ❖ Critère 1 : Enfant référé par protocole CPE-CSSS (2 places au maximum)
- ❖ Critère 2 : Enfant d'un membre du personnel du titulaire de permis qui a de la fratrie dans l'installation.
- ❖ Critère 3 : Enfant d'un membre du personnel du titulaire de permis.
- ❖ Critère 4 : Enfant d'un membre du personnel du CHUM qui a de la fratrie dans l'installation.
- ❖ Critère 5 : Enfant qui a de la fratrie dans l'installation.
- ❖ Critère 6 : Enfant d'un membre du personnel du CHUM.
- ❖ Critère 7 : Enfant qui n'a pas de place en service de garde ou qui n'a pas de place subventionnée en installation (CPE ou GS).
- ❖ Critère 8 : Enfant qui ne fait partie d'aucune des catégories précédentes (ex.: enfant qui est déjà admis en CPE ou GS)

*Pour les employés du CHUM et du CRCHUM, une confirmation d'emploi est nécessaire lors de l'inscription de l'enfant pour attester du statut d'employé.

Pour toute admission d'un nouvel enfant, la date d'inscription sur la liste d'attente servira de point de référence.

Au moment où les places sont accordées, l'enfant doit être né.

Concernant la gestion de la liste d'attente, si le parent contacté ne retourne pas de réponse dans un délai de 24 heures, son nom sera automatiquement retiré de la liste d'attente.

4. CONTRAT DE FRÉQUENTATION

En aucun cas le CPE Viroulu ne peut garantir la fréquentation initiale aux enfants dont le nombre de journées/semaine a été réduit.

Pour toute modification de la fréquentation d'un enfant au CPE, une demande écrite doit être remise 1 mois à l'avance. Dans le cas d'une augmentation de la fréquentation, les places sont attribuées selon les disponibilités.

Deux semaines avant la date d'entrée d'un enfant au CPE, un membre de la Direction communiquera avec le parent. Lorsqu'une place est offerte, un délai de quarante-huit (48) heures ouvrables, est laissé au parent pour indiquer s'il prend la place disponible et pour venir signer son contrat de fréquentation.

Le nombre de places disponibles est le suivant :

- 10 poupons: de 0 à 17 mois ratio éducatrice/enfants 1 pour 5
- 68 enfants: de 18 mois à 5 ans ratio éducatrice/enfants 1 pour 8

Le groupe de 4 ans peut accueillir jusqu'à 10 enfants pour 1 éducatrice.

Idéalement, un avis écrit de deux (2) semaines est demandé avant de mettre fin au contrat de fréquentation. Les modalités de résiliation de l'entente s'appliqueront suivant *l'Annulation d'un contrat de service de garde de la Loi* de l'Office de la protection du consommateur.

4.1. Dépassement de 10 heures

Le nombre d'heures maximales de fréquentation d'un enfant est de 10 heures par jour. Nous vous suggérons de prendre des mesures pour éviter un dépassement d'heures en ajoutant des personnes autorisées à venir chercher votre enfant. Si toutefois des périodes additionnelles sont requises, l'annexe D (Entente concernant des services de garde pour une période additionnelle) devra être remplie et des frais de 5 \$ s'appliqueront pour chaque heure de garde qui s'ajoute.

4.2. Renseignements personnels

Les renseignements contenus dans le dossier de l'enfant sont confidentiels et nul ne peut en divulguer le contenu par communication écrite ou verbale si ce n'est qu'avec l'autorisation du titulaire de l'autorité parentale.

Au départ de l'enfant du CPE, la fiche d'inscription sera remise au parent et les documents exigés par le ministère seront conservés pour la durée requise.

4.3. Intégration des enfants handicapés

Le CPE Viroulu favorise l'intégration des enfants handicapés dans son service de garde. Tous les intervenants travaillent à :

- Favoriser l'accès au service de garde;
- Favoriser la participation des parents au processus d'intégration de leur enfant;
- Mettre en place des mécanismes permettant une intégration positive et réussie;
- Assurer la participation maximale de tout le personnel du CPE;
- Harmoniser les ressources du milieu avec tout organisme touchant la petite enfance et les personnes handicapées (CLSC, Office, etc.) pour optimiser la réussite de l'intégration et le maintien de services de qualité à l'enfant tout au long de sa fréquentation du CPE.

5. POLITIQUE D'EXPULSION D'UN ENFANT

Le Centre de la petite enfance Viroulu, veut favoriser un traitement adéquat, objectif et professionnel concernant toute situation problématique majeure, au sujet d'un enfant. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité de toutes les personnes touchées.

Dans cette optique et dans le respect du parent et de l'enfant, le CPE Viroulu applique la politique d'expulsion lors de problème de comportement d'un enfant qui pourrait ultimement résulter en une expulsion de ce dernier.

Malgré le fait que le renvoi d'un enfant soit une situation d'une très grande rareté, nous dirions même anecdotique, le ministère de la Famille exige que les Centres de la petite enfance se dotent d'une politique d'expulsion des enfants.

Nous convenons qu'une telle politique peut s'avérer utile, si elle est respectée et si elle est appliquée honnêtement. De plus, il faut convenir qu'un CPE n'est pas une ressource spécialisée. Il y a donc des défis qu'un CPE ne peut, malgré une évidente bonne volonté, relever.

Voici certains critères dont tient compte le CPE pour déterminer le niveau de la problématique de l'enfant :

- Comportement inadapté à l'âge de l'enfant
- Progression, détérioration et fréquence du comportement inadéquat
- Qualité de la collaboration famille - CPE
- Niveau de danger pour les autres enfants
- Niveau de danger de l'enfant envers lui-même
- Niveau de danger de l'enfant envers le personnel

Ces critères vont nous aider à rationaliser et analyser la situation.

Avant d'en arriver à une expulsion les étapes suivantes seront observées.

5.1. Plan d'intervention au niveau de l'équipe du personnel éducateur

Les éducatrices observent l'enfant en utilisant les outils professionnels reconnus dans le domaine (journal de bord, fiche d'observation, rapport anecdotique). Suite aux observations, la direction et les éducatrices établissent une stratégie d'intervention qui sera pratiquée par l'équipe auprès de l'enfant. Ce plan d'intervention sera en continuité avec nos valeurs et notre philosophie éducative. L'évolution de l'enfant suite à la mise en place du plan d'intervention doit être documentée. S'il n'y a aucune amélioration, l'équipe passe à l'étape suivante.

5.2. L'éducatrice de l'enfant et la directrice rencontre les parents ou les tuteurs de l'enfant

Ils sont invités à participer avec les éducatrices à l'application du plan d'intervention qu'elles ont mis en place, en tenant compte évidemment des milieux de vie différents que sont la maison et le CPE. Ce plan sera présenté aux parents avec un 1^{er} avis écrit. Les parents sont invités à observer l'évolution de leur enfant et à partager leurs observations avec l'équipe d'éducatrices. Si le plan d'intervention implanté simultanément par les parents et le personnel éducateur ne produit pas d'amélioration, il faudra passer à l'étape suivante.

5.3. L'éducatrice de l'enfant et la directrice rencontre les parents ou les tuteurs de l'enfant.

Réévaluation du plan d'intervention, un deuxième plan d'intervention sera proposé aux parents. S'il n'y avait pas de progrès significatifs après 3 semaines, il faudra passer à l'étape suivante.

5.4. Un(e) intervenant(e) dans le domaine de la petite enfance sera consulté(e)

Cette consultation sera faite afin d'analyser objectivement la situation et de proposer un nouveau plan d'intervention ou encore bonifier le plan existant. Un deuxième avis écrit sera remis aux parents.

L'intervenant(e) aura aussi le mandat, s'il y a lieu, de faire un diagnostic afin que les services offerts par les divers organismes gouvernementaux soient mis à la disposition de la famille et du

CPE. Les parents et les éducatrices continueront d'observer les comportements de l'enfant et en discuteront avec l'intervenant(e). Parallèlement à cette consultation, les éducatrices feront les rapports réguliers à la directrice pour vérifier que la gestion du groupe d'enfant demeure réalisable et qu'un équilibre de vie se maintient au sein du groupe d'enfants. Au bout d'un délai réaliste défini par l'intervenant(e), les observations colligées par la famille, les éducatrices et l'intervenant(e) seront compilées et les effets du plan d'intervention seront analysés.

5.5. Délais en vigueur

- Advenant que les plans d'intervention menés avec soin ne produisent pas les améliorations souhaitées ;
- Advenant que la gestion du comportement de l'enfant à risque, menace l'équilibre du groupe en requérant totalement l'attention du personnel éducateur au détriment de cet équilibre ;
- Malgré la collaboration de toutes les ressources disponibles (incluant les parents), advenant le cas où tous nos efforts et tentatives s'avéraient vains.

Le CPE Viroulu, se verrait contraint de mettre fin à l'entente de services entre les parents et celui-ci.

La décision sera communiquée aux parents en prévoyant des délais raisonnables de 2 semaines afin que ces derniers puissent trouver un autre service de garde.

- Advenant un manque de collaboration de la part des parents et que les comportements de l'enfant à risques constituent un danger physique pour les autres enfants ou encore perturbent la vie du groupe,

Le CPE Viroulu aura le pouvoir de retirer l'enfant du service de garde dans les délais jugés nécessaires au bien-être de l'équilibre du groupe d'enfant.

5.6. Mécanismes de communication

Le Conseil d'administration participe à la mise en place du plan d'action pour l'intégration et le maintien d'un enfant au service de garde et est informé de l'évolution du dossier et des étapes encourues. Il a le pouvoir décisionnel dans le cas d'un avis d'expulsion.

Advenant une possibilité d'expulsion d'un enfant, Le ministère de la Famille en est informé. Cette communication écrite comprendra les démarches entreprises, les moyens mis en place, les résultats obtenus et la possibilité d'expulsion de l'enfant.

5.7. Obligations de respect des règles de régie interne

Le non-respect de la régie interne du Centre de la petite enfance Viroulu, par un membre (parent titulaire de l'autorité parentale) peut encourir les sanctions suivantes :

- Première infraction

Avis écrit signifié au membre par la directrice du centre (copie versée au dossier du membre).

- Deuxième infraction

Avis écrit signifié au membre par la directrice du centre et une rencontre avec celle-ci sera obligatoire. Le conseil d'administration sera prévenu. (copie versée au dossier du membre)

- Troisième infraction :

Possibilité de mettre fin à l'entente de service de garde en transmettant un avis préalable indiquant un délai de 10 jours avant que la résiliation de l'entente soit effective (Article 9.1 de l'Entente services de garde subventionné).

Pour tout cas mettant en danger la sécurité des enfants et ou du personnel, la directrice ou l'adjoint(e) pourra décider de l'expulsion immédiate et de la résiliation de l'entente de services de garde sans avis préalable et devra en aviser le président du conseil d'administration et le ministère de la Famille en sera informé dans les plus brefs délais.

Il en va aussi de l'obligation du parent de :

- Signer les fiches d'assiduité toutes les 4 semaines (article 123 du règlement des services de garde);
- Initialiser le poids en kilogrammes minimalement à tous les 3 mois (Annexe II du règlement des services de garde);
- Aviser la direction des vacances et des absences de son enfant (Article 7 de l'Entente de service);
- Remplir quotidiennement sauf durant les vacances, le questionnaire de déclaration obligatoire en temps de pandémie;
- Respecter la limite de temps autorisée pour l'utilisation du débarcadère.

Si après 3 rappels (par ex. : courriel ou en personne ou par téléphone) pour le même sujet dans l'année de référence du 1^{er} septembre au 31 août, les sanctions précédentes peuvent commencer à s'appliquer.

6. HORAIRE DU CPE

6.1. Arrivée et Départ

Le service de garde est ouvert du lundi au vendredi de 6 h 45 à 18 h 00.

Pour le bon déroulement des activités, il est demandé que l'enfant arrive au CPE au plus tard à 9h30.

En cas de maladie, d'absence ou d'arrivée tardive, il faut aviser La Direction du CPE la veille, si possible, ou avant 8 h 30 le matin même.

6.2. Intégration d'un nouvel enfant

Pour faciliter l'entrée de votre enfant au service de garde, nous prévoyons une intégration progressive ; nous conseillons à un des parents pour la première journée, de rester avec l'enfant environ 30 minutes. Ensuite, faire en sorte qu'il y passe un certain temps sans vous. Cela permettra à votre enfant et à son éducatrice d'apprendre à se connaître.

Au cours de sa première semaine au service de garde, prévoir venir le chercher un peu plus tôt le premier jour, et augmenter progressivement le temps qu'il passera au CPE.

- Apportez des objets qui l'apaiseront comme un doudou.
- Favoriser le rituel du départ en lui précisant que vous serez bientôt de retour.
- Assurez-vous qu'il soit conscient de votre départ, même si cela semble rendre la séparation plus difficile. Dites-lui qui le ramènera à la fin de la journée et à quelle heure. Par exemple, dites-lui que vous serez de retour après la sieste ou la collation de l'après-midi.

Si vous souhaitez savoir comment la journée se déroule pour votre enfant, vous pourriez téléphoner au service de garde durant la journée. Demandez toutefois à l'éducatrice qui s'occupe de votre enfant, si cela est possible et à quelle heure. Sinon, contacter la Direction qui s'informerait auprès de l'éducatrice pour vous.

6.3. Retards

L'heure de fermeture doit être rigoureusement respectée. Les enfants devront avoir quitté le CPE pour 18h00. Une amende sera imposée aux parents qui n'auront pas quitté le service de garde à 18h00 :

- 5.00\$ pour le 1^{er} cinq (5) minutes de retard (par famille)
- 2.00\$ pour chaque cinq minutes supplémentaires

Au 3^{ième} retards, il y aura des frais supplémentaires de 25\$ et une rencontre avec la direction sera obligatoire. À partir du 4^{ième} retard, il y aura des frais supplémentaires de 50\$ et le dossier sera transmis au Conseil d'administration.

L'année de référence pour les frais de retard sera établie du 1^{er} septembre au 31 août.

6.4. Congés fériés

Les installations du CPE Viroulu seront fermées les jours suivants (13 jours) suivant le calendrier du CR_CHUM.

- Jour de l'an
- Lendemain du Jour de l'an
- Journée statutaire du CHUM
- Vendredi Saint
- Lundi de Pâques
- Fête de Dollar
- Fête Nationale
- Jour du Canada
- Fête du travail
- Jour du Souvenir
- Action de Grâces
- Jour de Noël
- Lendemain de Noël

Les congés fériés sont payables à plein tarif. Un rappel des dates de fermeture sera affiché une (1) semaine à l'avance.

6.5. Fermeture temporaire

S'il advenait une situation qui serait hors de contrôle du CPE et qui nécessiterait une fermeture temporaire du service de garde (bris de chauffage, inondation, tempête, etc.) les parents seraient avisés le plus tôt possible par leur courriel personnel. Lorsque la fermeture se produit après que l'enfant a été confié au CPE, le parent doit venir chercher l'enfant à l'endroit désigné par le CPE.

Le parent doit alors déboursier la contribution réduite pour le premier jour de fermeture imprévue.

7. **COTISATION DES PARENTS**

7.1. Frais de garde

Le CPE Viroulu offre des places à contribution réduite (PCR) dont le coût quotidien est déterminé par le ministère de la Famille.

Le CPE Viroulu respecte les politiques du ministère de la Famille quant aux places à contribution exemptée.

À chaque mois le parent recevra la fiche d'assiduité de son enfant, il en vérifie l'exactitude des informations et la signe.

7.2. Les couches

Les couches jetables ou lavables sont fournies par les parents.

7.3. Carte d'accès

Le CPE prête gratuitement des cartes d'accès aux parents et à toute autre personne venant régulièrement reconduire ou chercher un enfant au CPE. Des frais de remplacement de 10,00\$ pour chacune des cartes seront facturés en cas de bris, de perte, de vol ou si les cartes ne sont pas remises lors du dernier jour de fréquentation de l'enfant au CPE.

7.4. Sac pour effets personnels des enfants

Le CPE prêtera gratuitement à la famille de chaque enfant un sac qui servira à rapporter à la maison la couverture et le toutou de l'enfant lors de la dernière journée de fréquentation hebdomadaire de l'enfant. Il servira aussi à rapporter les vêtements souillés à la maison. Le parent sera responsable du lavage hebdomadaire du sac. Le sac devra être remis au CPE lors de la dernière journée de fréquentation de l'enfant. Des frais de remplacement de 15,00\$ seront facturés en cas de bris, de perte ou si le sac n'est pas remis au départ de l'enfant du CPE.

7.5. Mode de paiement

Pour les enfants inscrits de façon régulière, les frais de garde seront acquittés le premier lundi de chaque mois, selon le contrat de fréquentation.

Le seul mode de paiement accepté sera les prélèvements préautorisés établis selon le calendrier de paiement remis aux parents chaque année.

7.6. Annexes à l'Entente de services

Le CPE offre à l'Annexe B - *Entente particulière concernant la fourniture d'articles personnels d'hygiène*, la crème solaire au coût inscrit et payable une fois l'an, soit le premier lundi du mois de mai, et à l'Annexe A - *Entente particulière concernant les sorties organisées dans le cadre des activités éducatives*, des sorties éducatives à un coût abordable (voir p.17 chapitre 10).

7.7. Reçus pour d'impôts

Les reçus et relevés relatifs aux frais de garde seront remis annuellement au plus tard le 28 février pour fin d'impôts.

7.8. Retard de paiement

Dans le cas de retard de paiement, le parent devra déboursier tous les frais exigés établis lors de la signature de l'entente de service.

Le parent qui ne respecte pas le calendrier de paiement recevra un état de compte accompagné d'un avis écrit.

Le parent devra donner suite dans les 5 jours de calendrier suivant l'avis, où il devra prendre une entente de paiement lui exigeant de payer le montant dû dans un délai de 5 jours ouvrables.

À la suite de cet avis resté sans réponse, si les frais de garde ne sont pas payés dans ce délai, des frais de 18% annuels s'appliqueront à ce moment équivalent à 1,5% par mois. Le CPE Viroulu se réserve le droit de résilier l'entente de services de garde et d'entreprendre des démarches pour récupérer les montants dûs.

7.9. Vacances

Les frais de garde sont payables tant et aussi longtemps que l'enfant est inscrit au CPE.

Les parents sont invités à compléter au mois de mai un formulaire indiquant la période de vacances prévue de son(ses) enfant(s) et s'il y a lieu, de la date de départ du CPE, lequel formulaire complété est remis à la direction .

8. SANTÉ ET HYGIÈNE

8.1. Médicaments

Le CPE Viroulu se réfère au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* et au document *Prévention et Contrôle des infections en CPE*.

Dans certains cas, le CPE se réserve le droit de demander une attestation médicale autorisant le retour de l'enfant au CPE.

Le CPE et les parents doivent appliquer la politique concernant l'administration des médicaments selon les articles de la section II du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ils doivent suivre des démarches précises, à défaut de quoi les médicaments ne seront pas administrés.

Le parent doit déposer les médicaments de son enfant dans la boîte fermée à clé et identifiée au réfrigérateur de la salle des employées.

Le contenant du médicament doit être identifié par l'étiquette posologique original et inclure les renseignements suivants :

- Nom et prénom de l'enfant
- Nom du médicament
- Date d'expiration
- Posologie
- Durée du traitement

Le médicament doit être dans son contenant original.

Le matin, le parent avise l'éducatrice du médicament que l'enfant doit prendre et mentionne pour quelle maladie. Ce dernier doit dûment remplir le formulaire pour l'autorisation d'administration des médicaments disponibles auprès des éducatrices.

Les médicaments ne seront conservés que pour la durée de la prescription à l'exception des médicaments à prendre au besoin et des médicaments en lien avec des allergies.

Tout médicament ou traitement devant être administré, devra avoir été prescrit par un professionnel de la santé habilité par la Loi à le prescrire. Seuls les médicaments pour lesquels les parents signent des protocoles d'entente (acétaminophène et insectifuge) pourront être administrés sans autorisation médicale. Les médicaments tels que : solution orale d'hydratation, crème à base d'oxyde de zinc, gouttes nasales salines, calamine, baume à lèvres, crème hydratante et crème solaire sans PABA peuvent être administrés sans prescription médicale mais avec l'autorisation du parent.

Seuls les noms du personnel désignés par une résolution prise lors du Conseil d'administration ont l'autorisation d'administrer les médicaments.

Note du CPE

Si les parents veulent donner à leur enfant un médicament en vente libre, sans la permission écrite du médecin, ils doivent le faire à la maison ou venir eux-mêmes au CPE l'administrer à leur enfant. Il en va de même pour les médicaments homéopathiques. Dans ce cas, ces médicaments ne seront pas conservés au CPE.

8.2. Santé

Nous prenons à cœur la santé de vos enfants et nous croyons que l'adoption de bonnes règles d'hygiène est une mesure importante pour préserver la santé.

Dans cet esprit, nous favorisons le lavage des mains régulier, et nous respectons et enseignons les règles d'hygiène de base entourant les périodes d'hygiène (changement des couches, apprentissage de la propreté, autonomie à la toilette).

Durant la période estivale, à chacune des sorties en cours de journée, il y a application de la crème solaire par les éducatrices, au moins 20 minutes avant la sortie, qui peut être renouvelé au besoin.

Le CPE ne peut accepter un enfant malade pour le bien-être de celui-ci et du groupe. Si chaque parent garde son enfant malade à la maison, les autres enfants risquent moins d'être infectés, ce qui signifie moins de jours de travail perdus pour tous. De plus, il est difficile pour l'éducatrice de bien prendre soin à la fois d'un groupe d'enfants et d'un enfant malade qui requiert une attention et des soins spéciaux.

Si au cours de la journée l'enfant développe des signes de maladie ou nécessite une attention constante due à différents symptômes tels que fièvre, vomissements, diarrhées, etc., nous vous informerons de la situation et nous vous demanderons de venir chercher l'enfant.

8.3. En cas de maladie

Il est important d'informer le personnel de l'état de santé d'un enfant (nuit agitée, acétaminophène administré avant l'entrée au CPE (heure et dose), vomissement, diarrhées, vaccins reçus et diète à suivre si nécessaire).

Le CPE peut exiger un avis médical lors d'une éruption susceptible d'être une maladie contagieuse afin de protéger les autres enfants fréquentant le CPE.

Si un enfant du CPE est exposé à une maladie contagieuse en dehors du contexte de la garderie ou si le médecin diagnostique une maladie contagieuse à l'enfant, il relève de la responsabilité des parents d'informer la Direction de la nature de la maladie. Par la suite, une information sera transmise aux parents selon la nature de la maladie (degré de dangerosité pour les femmes enceintes et les enfants de moins d'un an).

Voici les symptômes pour lesquels un enfant ne peut rester au CPE :

- La fièvre

Selon le protocole d'administration d'acétaminophène (2014) lorsque la fièvre de votre enfant est égale ou supérieure à :

- 38.5 °C : température rectale
- 38°C : température buccale

- 37.5°C : température axillaire (sous l'aisselle)

Vous serez contacté pour être informé de l'état de santé de votre enfant et par le fait même, nous vous informerons de la dose d'acétaminophène qui sera administrée. Si après une heure, la température n'a pas baissé ou si son état semble se détériorer, nous vous demanderons de venir chercher votre enfant.

Toutefois, pour les enfants à la pouponnière, nous porterons une attention particulière à l'état général du bébé, car cette fièvre pourrait être reliée à une poussée dentaire.

- Diarrhées ou vomissements (2)
- Difficulté respiratoire non contrôlée
- Signes d'infection (conjonctivite, sécrétions nasales opaques, etc.)
- Signes de maladies infectieuses (éruptions, lésions, etc.)
- Toutes éruptions diagnostiquées, soit l'impétigo (moins de 24 heures après le début du traitement) ou la présence de parasites (poux, lentes, gale)

Toutefois, le CPE peut accepter un enfant :

- Lors d'un érythème fessier
- Lors d'un rhume ou d'une otite (virale)
- Lors d'une réaction asthmatique contrôlée
- Lors d'une varicelle (si l'enfant ne nécessite pas de soins particuliers et fonctionne normalement dans le groupe)
- À la suite d'une maladie contagieuse :
 - Coqueluche : 5 jours après le début du traitement antibiotique ou 3 semaines après le début des quintes de toux si l'enfant n'est pas traité
 - Rougeole : 5 jours après le début de l'éruption
 - Rubéole : 7 jours après le début de l'éruption
 - Roséole : après la disparition de l'éruption
 - Scarlatine, pharyngite à streptocoques : 24 h après le début du traitement
 - Impétigo : 24 h après le début du traitement.

Toutes les autres décisions reliées aux maladies au CPE seront basées sur les recommandations du Guide d'intervention : « Prévention et contrôle des infections dans les centres de la petite enfance ».¹

Lorsqu'une maladie infectieuse apparaît chez un enfant, nous affichons à l'entrée le type de maladie afin que les parents soient conscients du risque que leur enfant en soit affecté.

9. ALIMENTATION

Le CPE Viroulu offre quotidiennement un repas et deux collations qui font partie d'un menu équilibré et varié répondant aux normes du Guide alimentaire canadien.

Le repas servi est chaud et complet. Toutefois durant la période estivale, des repas froids sont servis certains jours : sandwich, salade, etc., ce qui permet ainsi la tenue de pique niques en sorties.

Un menu est affiché à l'entrée de l'installation et accessible sur notre site web : <https://www.william.coop/Site/cpeviroulu/> (se référer au chapitre 14 de ce présent document : *Prévention des étouffements et des allergies*)

Pour toute diète, allergie ou interdiction alimentaire mineure ou sévère de leur enfant, le parent est tenu d'en informer par écrit le service de garde et de fournir un avis médical.

Pour un meilleur contrôle, une fiche avec photo des enfants souffrant d'allergies et/ou d'intolérances alimentaires et médicales est produite et affichée dans la cuisine et dans chacun des locaux.

Pour des raisons de sécurité alimentaire, aucune nourriture provenant de l'extérieur du CPE n'est permise et ce, en tout temps.

La gomme et les friandises sont interdites au service de garde. Toutefois lors de certaines fêtes (Halloween, Noël, St-Valentin et Pâques) des friandises pourraient être offertes aux enfants, dans ce cas, le contenu sera vérifié par le CPE.

Les noix et arachides peuvent causer pour certains enfants une allergie mortelle. Veuillez, s'il vous plaît, vous assurer que votre enfant n'a aucune trace d'arachides ou de noix sur ses vêtements ou autres à son arrivée le matin.

¹ Ce présent document est basé principalement sur le Guide d'intervention « Prévention et contrôle des infections dans les centres de la petite enfance et dans les écoles du Québec », édition 2015, Publication du ministère de la santé et des services sociaux.

9.1. Introduction des aliments à la pouponnière

L'introduction des aliments se déroule en collaboration avec le parent et l'éducatrice. Le parent complète une fiche des aliments déjà intégrés par l'enfant et il en assure la mise à jour régulière, au fur et à mesure de l'intégration des nouveaux aliments. Aucun aliment qui n'est pas intégré ne sera offert par l'éducatrice.

10. EFFETS PERSONNELS À APPORTER

10.1. Vêtements et effets personnels

Chaque enfant possède une case dont l'ordre et la propreté relèvent des parents.

Les enfants devront être habillés en fonction de la température extérieure.

Les parents doivent fournir des vêtements de rechange bien identifiés au nom de l'enfant, dans un sac à dos prévu à cet effet. Le CPE ne lave pas les vêtements souillés ; ceux-ci sont remis quotidiennement au parent afin de les rapporter pour leur nettoyage.

Le CPE Viroulu n'est pas responsable des objets ou vêtements perdus.

De plus tous les vendredis, le parent doit rapporter à la maison, tout objet personnel utilisé durant la semaine par l'enfant (doudou, couverture personnelle, etc.) afin d'assurer le nettoyage.

Par mesure de sécurité les bijoux, montres, bracelets, bagues, colliers et foulards, argent de poche ne sont pas acceptés. Pour éviter tout accident tel qu'étranglement, seul le cache-col de style tube, très sécuritaire, est accepté.

10.2. À la pouponnière

Les parents doivent apporter :

- Le nombre de biberons nécessaires pour la journée (les biberons doivent être préparés et clairement identifiés au nom de l'enfant ainsi que le contenant où se trouve les tétines).
- La formule de lait s'il s'agit de lait maternisé (Enfalac, Similac, SMA, etc.)
- 2 à 3 rechanges de vêtements complets
- Un toutou (au besoin)
- Liste complète des aliments déjà introduits mise à jour régulièrement par le parent
- Des vêtements de saison pour aller à l'extérieur (été et hiver, le port du chapeau est obligatoire)

10.3. Literie

Le CPE fournit toute la literie nécessaire pour les poupons et les enfants. Ces articles appartiennent au CPE et doivent y demeurer en tout temps.

11. AUTRES ACTIVITÉS (SORTIES)

Le CPE Viroulu offre à sa clientèle, la possibilité de participer à des sorties autant éducatives que récréatives au cours de l'année. Parmi celles-ci : Maison-Théâtre, Grande Bibliothèque de Montréal, Jardin Botanique, Le Vieux-Port, etc.

Certaines de ces sorties exigent comme moyen de transport : aautobus scolaire ou transport en commun.

Certaines activités-sorties sont facturées au parent en plus des frais de garde. Ces sorties sont inscrites à l'ANNEXE A - *Entente particulière concernant les sorties organisées dans le cadre des activités éducatives* et les montants varient pour chaque sortie. Une autorisation écrite est demandée pour chaque activité spéciale. Ces activités-sorties sont facultatives et le service de garde est maintenu pour l'enfant, en cas de refus du parent à autoriser son enfant à participer à la sortie.

Pour permettre un meilleur ratio lors de certaines sorties, l'aide de parents bénévoles est demandée. Les frais de sorties du parent sont alors assumés par le CPE. Si le parent participe à la sortie sans être accompagnateur, les frais seront à sa charge.

12. HORAIRE TYPE

12.1. Horaire pour les 18 mois et plus

6h45-8h30	Arrivée progressive des enfants, activités libres intérieures et/ou extérieures selon la température.
8h30-9h00	Activités semi-dirigées sous forme d'ateliers
9h00-9h30	Collation et période d'hygiène
9h30-11h15	Activités proposées selon le programme « Accueillir la petite enfance » dont un minimum de 30 minutes est prévues pour des activités extérieures.
11h00-11h15	Période d'hygiène
11h15-12h15	Dîner
12h15-12h45	Période d'hygiène
12h45-14h45	Sieste ou relaxation
14h30-15h00	Éveil progressif des enfants
15h00-15h45	Collation et période d'hygiène
15h45-18h00	Départ progressif des enfants, activités libres intérieures et/ou extérieures.

12.2. Horaire adapté à la pouponnière

6h45 -8h00	Arrivée progressive des poupons /Activités libres
8h00-9h00	Activités semi-dirigées, activités de stimulation ou sieste
9h00-9h15	Collation
9h15-9h30	Hygiène, changement de couches ou sieste selon l'âge des poupons
9h30-11h00	Activités proposées selon le programme « Accueillir la petite enfance » dont un minimum de 30 minutes est prévues pour des activités extérieures et au besoin une sieste
11h00-11h15	Préparation au dîner
11h15-12h00	Dîner selon le rythme et l'horaire des poupons
12h00-12h30	Période d'hygiène
12h30-15h00	Sieste
15h00-15h45	Réveil, hygiène, collation
15h45-18h00	Jeux libres ou semi-dirigés. Jeux dans la cour, à moins de temps inclément.

L'horaire type des poupons est très variable puisque le CPE fonctionne selon le rythme et l'âge de chaque poupon. Les heures indiquées sont approximatives et d'autres activités de soins s'ajoutent à l'horaire ; Exemple : biberons et changement de couches.

13. PROGRAMME D'ACTIVITÉS

Afin de permettre aux enfants de faire différentes expériences et d'ainsi se développer globalement selon leur rythme, l'aménagement des aires de jeux est prévu pour favoriser l'implantation d'«Accueillir la petite enfance». Le personnel s'applique à intervenir de façon démocratique et les parents sont invités à participer à la vie du CPE selon leur disponibilité et leurs intérêts. Nous vous invitons à vous référer à notre plateforme pédagogique pour obtenir plus en détail les approches éducatives et pédagogiques de notre CPE.

14. PARENTS

14.1. Participation

Le matin, à l'arrivée, le parent devêt lui-même son enfant au vestiaire et l'amène au local d'accueil.

L'enfant doit toujours être accompagné jusqu'au local d'accueil afin d'informer l'éducatrice responsable, de la présence de son enfant et de lui transmettre toute information nécessaire, s'il y a lieu, pour assurer le bien-être de l'enfant dans sa journée.

Au départ, le parent doit toujours avertir l'éducatrice responsable du départ de l'enfant.

À partir du moment où l'enfant est en contact avec son parent, ce dernier est totalement responsable des allées et venues de son enfant.

Les parents doivent prévoir le temps nécessaire pour l'habillage de leur enfant et la consultation du rapport quotidien.

Les vêtements et effets personnels de l'enfant sont rangés, par le parent, dans le casier de l'enfant.

Une fois par semaine, le parent doit rapporter tous les documents autre que le Journal de bord. Nous demandons la participation des parents afin que les vêtements superflus, les bricolages, notes de l'éducatrice soient retirés régulièrement du casier situé au vestiaire.

Il est souhaité que le parent participe aux activités prévues au CPE .

La participation et l'implication des parents au CPE peuvent se manifester de nombreuses façons :

- Conseil d'administration rencontres parents-éducatrices ;
- Fêtes spéciales ;
- Comités ;
- Accompagnement pour sorties ;
- Soirée d'information (rencontre des parents en septembre) ;
- Assemblée générale ;
- Participation à toutes autres activités du CPE.

14.2. Visite des parents

Le parent pourra visiter son enfant durant la journée, en respectant le déroulement des activités en cours et en autant que cela ne dérange pas le fonctionnement du groupe.

14.3. Communication avec le parent

Si l'éducatrice à qui vous voulez laisser un message n'est pas disponible, la façon la plus efficace de communiquer avec elle, sera de lui laisser un message écrit au Journal de bord de votre enfant. Le journal de bord est complété tous les jours et les messages de l'éducatrice ou de la direction destinés aux parents seront déposés dans le cahier de l'enfant.

15. SÉCURITÉ

15.1. Pratiques sécuritaires

Les enfants ne quitteront les installations du CPE qu'en compagnie de leurs parents à moins que ceux-ci aient informé les responsables du CPE qu'une autre personne viendrait chercher l'enfant, en leur donnant le nom et les coordonnées pour fins de vérification. Une pièce d'identité pourrait être demandée à la personne pour s'assurer de la concordance de l'identité. L'autorisation doit être faite par écrit au dossier de l'enfant.

15.2. Prévention des étouffements et des allergies

Le CPE tient compte de toutes les allergies diagnostiquées et confirmées par un billet médical. Le CPE prend les mesures raisonnables pour fournir une alimentation sans arachides, sans noix et sans fruits de mer. Afin d'assurer la protection adéquate des enfants, il est de la responsabilité de chaque parent d'un enfant souffrant d'une allergie ou d'une maladie de :

- Aviser le CPE de la nature (alimentaire ou autre, incluant l'asthme), connue ou suspectée ;
- Fournir au CPE la confirmation médicale de ses allergies et de ses restrictions alimentaires ;
- Fournir au CPE les médicaments nécessaires pour prévenir ou contrôler les crises ou réactions (exemple Epipen, bronchodilatateur) ;
- Aviser le CPE par écrit si l'enfant peut intégrer un aliment qu'il lui était interdit par confirmation médicale.

Lorsqu'un parent omet de renouveler un médicament ou une prescription pour une médication d'intervention en cas d'urgence (exemple Epipen) l'enfant se verra refuser l'accès au CPE.

15.3. Procédure d'urgence dans les cas de blessures

Lors de l'inscription, les parents autorisent le CPE Viroulu et son personnel à prendre les mesures nécessaires relativement à la santé de leur(s) enfant(s) en cas d'urgence.

Un rapport interne est rédigé chaque fois qu'un enfant se blesse.

15.4. Interdiction de fumer dans le CPE et ses environs

Conformément à la *Loi sur le tabac* en vigueur depuis le 31 mai 2006, il est interdit de fumer dans le CPE et à moins de 9m ou 30 pieds de ses installations.

15.5. Accès à l'aire de jeu

Lorsque vous venez chercher votre enfant dans la cour, il est très important de remettre le système de fermeture des portes (loquet) et ce, lorsque vous entrez dans la cour et naturellement lorsque vous en ressortez.

15.6. Accès au bâtiment

Un système sécuritaire avec carte d'accès individuelle, est mis en place afin que le CPE ne soit accessible qu'aux usagers et au personnel. Prenez note que le CPE n'est pas responsable en cas de vol ou de perte.

Le parent doit toujours aviser la direction du CPE de toute perte ou vol de carte d'accès afin que celle-ci soit désactivée. Des frais de remplacement de la carte perdu pourraient être exigés.

15.7. Ascenseur

Pour assurer la sécurité de chacun, en aucun temps et d'aucune manière, l'enfant ne peut actionner l'ascenseur ou les portes automatiques. Nous demandons aux parents leur grande collaboration à ce niveau.

15.8. Plan d'urgence et plan d'évacuation

Ces plans sont disponibles à l'entrée et au bureau de la directrice.

Tous les ans, à l'arrivée des nouveaux enfants en septembre, le CPE est tenu de procéder à un exercice d'évacuation.

En cas d'évacuation des lieux (CPE), les enfants seront rassemblés à un point déterminé par les membres de la Sécurité du CHUM. Nous demandons aux parents qui seraient présents, de prendre en charge son enfant. Toutefois, il est important de suivre l'éducatrice du groupe afin d'assurer un décompte juste.

15.9. Stationnement et débarcadère

Lors de l'inscription au CPE, le parent pourra demander une ou deux vignettes pour le débarcadère, ce qui lui permet de stationner pour un maximum de 15 minutes devant l'édifice du CR-CHUM. Les places sont toutefois limitées.

Nous vous rappelons que la zone de débarcadère est un privilège que nous accorde la ville de Montréal afin d'aider les parents lors de l'embarquement et le débarquement des enfants. Cette zone doit donc servir exclusivement à cette fin. La collaboration de

tous est essentielle afin que vous puissiez bénéficier d'une place lorsque vous en avez besoin.

Les agents de stationnement et les policiers de la ville de Montréal ont pour information que seuls les véhicules munis d'une vignette du CPE peuvent utiliser la zone de débarcadère. Vous devez donc l'afficher en évidence lorsque vous y êtes stationnés sans quoi vous vous exposez à recevoir une contravention.

Toutefois, un parent qui ne respecte pas ces règles de fonctionnement s'expose à se faire retirer la vignette du débarcadère.

16. TRAITEMENT DES PLAINTES

16.1. Procédures

Si vous êtes insatisfait(e)s d'une situation vécue au CPE, il est recommandé, dans un premier temps, d'en discuter avec la (les) personne(s) concernée(s). Si cela s'avérait insuffisant ou que la gravité le justifiait, le CPE Viroulu traitera toute plainte avec diligence et assurera le suivi selon la procédure telle que suggérée par le ministère de la Famille.

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement de plaintes durant ses heures d'affaires.

Personnes désignées :

La directrice ou la personne qui la remplace sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes.

Toutefois, si la plainte concerne un membre de la direction, la procédure s'établit comme suit : à l'égard de la direction adjointe, c'est la direction générale qui reçoit la plainte. Si c'est à l'égard de la direction générale, c'est un membre du conseil d'administration qui reçoit la plainte. La personne qui porte plainte aura le choix entre deux membres du conseil d'administration pour déposer sa plainte.

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

16.2. Réception de la plainte

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La personne désignée, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours de traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne désignée ouvre un dossier en utilisant un 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 a fourni ses nom et adresse. Si la personne désignée est absente pour plus de 24 heures, la personne qui la remplace reçoit la plainte et offre au plaignant de communiquer avec la personne désignée à un autre moment. Elle prend en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec le plaignant à cet autre moment. Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, elle demande la personne la plus apte à la seconder (présidence ou en son absence vice-présidence du CA).

16.3. 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 disponible au CPE ou sur le site du ministère de la Famille.

Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant :

La directrice doit immédiatement la signaler à la Direction de la Protection de la jeunesse (DPJ) conformément au processus de signalement décrit dans l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçants leur santé physique, publiée par le gouvernement du Québec.

La directrice collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

- Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le Centre de la petite enfance ou un membre de son personnel :

- Si la plainte porte sur un fait ou une situation sans être un manquement à la loi ou au Règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, il peut s'agir d'une mésentente ou conflit entre individus, le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne désignée offre son aide aux parties pour aider à la solution du problème.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation et constitue un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la personne désignée dresse un rapport écrit et, selon la situation, la personne désignée communique avec la personne concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir.

La personne désignée communique avec le plaignant afin de lui transmettre les résultats finaux et généraux de la plainte.

16.4. Suivi de contrôle

Lorsque la plainte est fondée, le CPE s'assure que la situation qui l'a entraînée soit corrigée.

16.5. Rapport du traitement des plaintes

La personne désignée informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues et de leur nature et de leur traitement.

16.6. Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par l'installation ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE. Seule la Directrice, la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents.