



POLITIQUE DE RÉGIE INTERNE (INSTALLATION)

Incluant la politique et la procédure de traitement des plaintes

Adoptée par le conseil d'administration le 14 décembre 2016

Table des matières

1. Les orientations générales	2
2. Clientèle / admission	3
3. Inscription et suivi du dossier	3
4. Horaire et calendrier	4
5. Frais de garde	4
6. Mode de paiement	4
7. Procédure en cas de non-paiement	5
8. Départ	5
9. Procédure d'arrivée et de départ journalier	5
10. Articles fournis par les parents	7
11. Repas	7
12. Repos / détente	8
13. Jouets, friandises et cadeaux	8
14. Affichage	9
15. Santé	9
16. Sortie	12
17. Participation des parents	12
18. Santé et sécurité	12
19. Application de la politique de régie interne	13
ANNEXE A Politique d'admission	14
ANNEXE B Traitement des plaintes (politique et procédure)	16
ANNEXE C Autorisations	34

1. Les orientations générales

Le CPE Des premiers pas est une corporation à but non lucratif, subventionnée par le ministère de la famille du Québec. Elle est administrée par un conseil d'administration composé en majorité de parents.

Notre mission est la suivante :

« Accompagner l'enfant dans son cheminement en lui offrant un environnement chaleureux, sécuritaire et sécurisant qui reconnaît et respecte son unicité. »

Les valeurs que nous privilégions sont :

- Le partage

Aider l'enfant dans l'apprentissage du partage de l'environnement et du matériel qui est essentiel à la vie en groupe.

- L'entraide

Apprendre à l'enfant l'importance de l'entraide et de la coopération dans la vie en groupe.

- Le respect

Apprendre à l'enfant à accepter que les autres soient différents, qu'ils n'aient pas les mêmes idées et les mêmes goûts que lui. Lui apprendre également à se respecter lui-même ainsi que le matériel et les lieux qui l'entourent.

- L'autonomie

Amener l'enfant à développer ses capacités en l'encourageant à faire des choix, à prendre des responsabilités et avoir de l'initiative.

- La socialisation

Apprendre aux enfants à vivre avec les autres, sans perdre leur identité et sans menacer celle des autres.

- La politesse

Familiariser l'enfant à certaines consignes de politesse ex : dire merci, s'il-vous plaît, etc.

Nous poursuivons les objectifs suivants :

- Offrir des services de garde de qualité répondant aux besoins des familles inscrites.
- Amener l'enfant à développer tout son potentiel en offrant un programme d'activité centré sur son développement global.

2. Clientèle / admission

Le Centre de la Petite Enfance reçoit des enfants de 0 à 5 ans à temps plein (5 jours/semaine) et se réserve le droit d'offrir des services à temps partiel afin d'accommoder des familles déjà utilisatrices des services.

Voir la politique d'admission à l'annexe A.

3. Inscription et suivi du dossier

- 3.1 Modalités : Lors de l'inscription, les parents doivent remplir, avec la directrice adjointe, l'entente de services de garde à contribution réduite et retourner les documents suivants complétés par la suite :
- a) Fiche d'inscription
 - b) Protocoles pour l'administration des médicaments
 - c) Demande d'adhésion à la corporation
 - d) Service de paiements préautorisés
- 3.2 La période de garde (10h) retenue dans l'entente de services de garde à contribution réduite doit être respectée. À défaut de quoi, le parent se verra offrir de compléter l'entente particulière pour une période de garde additionnelle (annexe D de *l'entente de service*). Si le parent refuse de signer cette annexe ou de se conformer à la période choisie dans l'entente de services, la direction se réserve le droit d'appliquer les étapes prévues à l'article 19 de cette régie.
- 3.3 Les parents sont tenus d'informer le CPE, de tout changement important concernant l'enfant durant toute la période pendant laquelle ce dernier fréquentera le centre. Ainsi, une fois l'an (en septembre), les parents sont responsables de voir à la mise à jour du dossier de l'enfant par le biais de la feuille de mise à jour.

4. Horaire et calendrier

4.1 Le CPE (installation) est ouvert de 7h00 à 18h00 du lundi au vendredi.
Voici une journée type au CPE Des premiers pas :

7h00 à 9h00	Accueil (multi-âge)
9h	Collation
9h15-9h30	Routine et transitions (lavage de mains)
9h30 à 11h30	Ateliers (intérieurs ou extérieurs si la température le permet)
11h30	Dîner
12h15	Routine et transition (brossage de dents, préparation au repos)
12h30-14h30	Repos et jeux calmes
14h30-15h	Réveil et jeux libres
15h	Collation
15h30	Routine et transitions (lavage des mains, préparation aux jeux ext.)
15h45	Ateliers extérieurs ou ateliers multi-âge
18h00	Fermeture

4.2 Le CPE offre ses services toute l'année sauf les jours fériés suivants :

Vendredi Saint	Veille de Noël
Lundi de Pâques	Jour de Noël
Fête de Dollard	Lendemain de Noël
St-Jean-Baptiste	Veille du jour de l'An
Fête du Canada	Jour de l'An
Action de Grâce	Lendemain du jour de l'An
Fête du travail	

Si ces congés coïncident avec une journée de fin de semaine, ils seront reportés le jour ouvrable suivant.

5. Frais de garde

5.1 Les frais de garde quotidiens correspondent à la contribution de base, indexée annuellement, conformément à l'article 5 du *Règlement sur la contribution réduite*.

6. Mode de paiement

6.1 Les frais de garde sont payables au deux semaines, le vendredi, par retrait direct.

6.2 Dans le cas d'insuffisance de fond, les parents devront défrayer des frais additionnels de 10\$ pour chaque chèque/paiement retourné.

7. Procédure en cas de non-paiement

- 7.1 Pour tout retard de paiement des frais de garde, le CPE avise le parent fautif et exige le paiement des frais.
- 7.2 Le parent a alors 5 jours pour effectuer le paiement exigé. À défaut de quoi le CPE pourra refuser les services de garde aux parents accusant un retard de 2 semaines ou plus sans autre avis ni délai.
- 7.3 Nonobstant le *paragraphe 8.2*, si le parent accuse un retard de paiement des frais de garde plus de trois fois, consécutives ou non, le C.P.E pourra appliquer les mesures prévues à l'article 19 de ce document.
- 7.4 Si un enfant est absent pour plus de cinq jours consécutifs sans explication des parents et qu'il n'y a pas de paiement pour les services de garde, la place sera considérée libre et le CPE fera des démarches pour la combler.

8. Départ

Un avis écrit de 10 jours ouvrables doit être donné lorsqu'un enfant quitte le CPE sans quoi le parent se verra dans l'obligation de déboursier le moindre des deux montants suivants : 50\$ ou 10% du prix des services qui n'ont pas été fournis.

9. Procédure d'arrivée et de départ quotidien

- 9.1 À l'arrivée, le parent doit déshabiller l'enfant et le conduire à son éducatrice ou à une autre éducatrice. Par mesure d'hygiène, le parent doit enlever ses bottes ou couvre-chaussures lorsqu'il circule à l'intérieur du CPE
- 9.2 Le parent est invité à conduire son enfant au CPE entre 7h00 et 9h00 le matin afin de permettre à l'enfant de profiter au maximum du programme d'activités.

9.3 Lorsqu'il quitte, le parent avise l'éducatrice du départ de son enfant du CPE et replace le porte-clé de ce dernier sur le tableau. L'enfant ne doit jamais sortir du CPE sans être accompagné de son parent, et ce, même pour un court laps de temps.

9.4 Si le parent ne peut venir chercher l'enfant, il doit en aviser le CPE et mentionner le nom de la personne responsable en guise de remplacement. La personne qui viendra chercher l'enfant devra présenter une pièce d'identité.

9.4.1 Lorsque le parent transmettra une telle information, ce dernier devra répondre à quelques questions relatives à l'enfant. (ex. : nom de l'enfant, sa date de naissance, noms des parents, etc.) Cette procédure a pour but de renforcer la sécurité du milieu de vie de vos enfants

9.5 Le parent doit aviser le CPE de toute absence de son enfant en laissant un message sur la boîte vocale de la directrice adjointe en composant le 770-2134 poste 116 avant 9 heures le matin.

9.6 Retards

L'installation ferme à 18h00 et tout retard constitue un manquement à la politique de régie interne. Le parent doit prévenir par téléphone de tout retard (après 16h30, l'appel doit être logé au poste 121). Des frais de 10\$ par 10 minutes seront comptabilisées jusqu'au moment où le parent quitte le CPE

9.6.1 À la suite de trois retards, consécutifs ou non, la gestionnaire appliquera les étapes décrites à l'article 19 de la présente régie interne

Il est important de noter qu'un non-respect de la période de garde retenue à l'entente de services de garde n'est pas un retard mais bien un bris de contrat.

10. Articles fournis par les parents

Les articles suivants sont nécessaires au bien-être de votre enfant :

- Des vêtements de rechange
- Une brosse à dents
- Un maillot de bain et serviette (été)
- Des "swimmers" ou une couche lavable pour la baignade (été, si votre enfant porte des couches)
- Un chapeau pour le soleil (été)
- Deux paires de mitaines (hiver)
- Des souliers faciles à chausser.
- Couches
- Crème à base d'oxyde de zinc (signer protocole)
- Biberon et suce
- Lait si celui-ci est une formule spéciale

Il est important de vêtir l'enfant selon la température pour qu'il puisse jouer dehors en tout confort.

Tous les objets et vêtements ci-haut mentionnés ***doivent être identifiés au nom de l'enfant.***

Tous les vendredis, les parents doivent rapporter tous les effets de leurs enfants afin que le CPE puisse faire l'entretien des casiers.

11. Repas

11.1 Un repas équilibré sera servi le midi ainsi qu'une collation en matinée et une collation l'après-midi. Le menu, respectant le guide alimentaire canadien pour manger sainement, sera affiché à chaque semaine au babillard. Il est aussi possible que le CPE adapte les repas pour les enfants présentant des allergies et des intolérances alimentaires qui sont documentées par un médecin. Le CPE doit aussi avoir l'entière collaboration des parents pour offrir un menu sécuritaire pour les enfants qui sont allergiques et/ou intolérances à certains aliments.

11.2 Les petits déjeuners ne sont pas servis au CPE Nous demandons également aux parents de ne pas apporter de nourriture à la garderie afin d'éviter les conflits et de minimiser les risques d'allergies.

11.3 Pour les enfants de 0 à 18 mois, les purées sont fournies par le CPE. Il est donc important d'aviser votre éducatrice, à l'aide du formulaire prévu à cet effet, du stade où est rendu votre enfant.

12. Repos/détente

Une période de repos ou de relaxation est prévue à chaque jour, pour tous les enfants. Le CPE se veut un milieu qui répond aux besoins des enfants, le besoin de sommeil varie pour chacun d'eux. Afin de les respecter, ceux qui ne s'endorment pas durant la période de relaxation pourront se rendre dans un local pour participer à des jeux calmes. Les enfants qui s'endorment pourront profiter de ce moment pour refaire le plein d'énergie afin de pouvoir profiter pleinement des activités d'après-midi. Aucun enfant ne sera réveillé à la demande des parents. La période de sommeil maximale est cependant de 2h15 pour les enfants de 18 mois à 4 ans. Pour les 4-5-ans, l'heure du coucher se fait plus tard, limitant ainsi le sommeil à un période d' 1h30.

13. Jouets et friandises et cadeaux

Les friandises ne sont pas acceptées au CPE Tout enfant a le droit d'apporter un toutou ou une couverture. Il est strictement interdit d'apporter tout jouet qui pourrait influencer des comportements et attitudes tels la violence, le racisme, le sexisme, etc.

Afin d'actualiser les valeurs de partage et de créativité prônées dans notre établissement, les enfants seront encouragés à fabriquer un cadeau ou une carte et à l'offrir à un autre enfant lors d'une activité spéciale le jour de la fête en question (Halloween, St-Valentin, Pâques...). Nous demandons donc aux parents de ne pas laisser de cadeaux ou de sacs à surprises dans les casiers des autres enfants. Nous demandons également aux parents de ne pas apporter de gâteau à l'occasion de l'anniversaire de leur enfant.

14. Affichage

Des tableaux d'affichage sont présents près des vestiaires. Ces tableaux sont réservés à l'usage du CPE. Aucune publicité pour les entreprises, les commerces ou les services des parents, des employés du CPE ou autres ne peuvent y être affichés. Cependant, sous réserve de l'approbation de la direction, des annonces pour la vente d'articles d'enfants usagés pourraient y être affichés.

15. Santé

15.1 Lors de l'inscription, le parent remplit la fiche-santé intégrée à la fiche d'inscription détaillée et fournit les protocoles de médication dûment signés.

15.2 État de santé

Les symptômes suivants nécessitent qu'un parent retire son enfant du CPE dans un délai approximatif d'une heure.

- a. Lorsque sa température
 - **0-30 mois** : rectal → à partir de 39⁰ C, (102,4 F)
 - **30 mois et +** : axillaire (sous le bras) → à partir de, 37,8⁰ C,

Si l'enfant est trop agité ou traumatisé par la prise de température rectale, que sa condition montre de toute évidence qu'il est fiévreux, la température sera prise par voie auxiliaire.

Lorsque l'enfant est incapable suivre le fonctionnement normal de l'installation, il doit quitter le CPE

- b. Suite à un épisode de vomissement et ce pour une période de 12 heures suivant le dernier vomissement. Il devra recommencer à manger normalement avant de revenir au CPE.

Pour les cas de gastroentérite, une période de 24h sans symptôme est demandée avant le retour à la garderie.

- c. Suite à deux diarrhées abondantes dans le cas des poupons ou des bambins. Une diarrhée abondante dans le cas des enfants de 2 ½ ans ou plus.
- d. Si l'enfant développe une éruption cutanée, le parent doit consulter un médecin afin d'identifier la cause et le CPE agira selon le diagnostic et les recommandations apportées.
- e. Lorsqu'il y a présence de lentes ou de poux dans les cheveux d'un enfant, celui-ci est retiré systématiquement du CPE jusqu'à ce qu'un premier traitement lui soit administré.

Nous vous suggérons aussi d'aviser le CPE de toute maladie déclarée chez votre enfant lorsque celui-ci est en vacances, puisqu'il est fort possible qu'il ait infecté d'autres enfants avant son départ.

Une visite chez le médecin de votre enfant peut se révéler utile en présence d'un écoulement nasal purulent ou d'une toux inhabituelle.

Lorsque le CPE juge que l'état d'un enfant nécessite un transport à l'hôpital, le CPE contactera le 911 et avisera le parent. La gestionnaire accompagnera l'enfant dans l'ambulance si le parent de ce dernier n'a pas pu se rendre au CPE à temps. Le cas échéant, la gestionnaire attendra le parent à l'hôpital.

Ces dispositions risquent d'entraîner certains désagréments puisqu'elles exigent une plus grande disponibilité de la part des parents. Toutefois, soyez assurés que ces mesures ont pour but de protéger votre enfant autant que ceux qui le côtoient en offrant un milieu de garde plus sain.

Si une famille ne respectait pas cette politique de santé de façon répétitive, la direction se réserve le droit d'appliquer les mesures disciplinaires prévues à l'article 19 de ce document.

15.3 Règles d'hygiène au CPE

Tables : Les tables sont lavées et désinfectées avant chaque repas et collation.

Pot d'entraînement : Les pots sont lavés et désinfectés après chaque usage.

Changement des couches : Lavage des mains avant et après le changement de couches. Désinfection du matelas après chaque usage.

Nous espérons que ces mesures d'hygiène qui sont complétées par une politique de santé restrictive empêcheront une propagation des virus et des maladies infectieuses.

15.4 Politique sur les médicaments

Aucun médicament ne sera administré sans l'autorisation écrite du médecin traitant et du parent. Remplir le formulaire d'autorisation du CPE ne nous donne donc pas l'autorisation d'administrer des remèdes naturels prescrits par un naturopathe.

Malgré le premier paragraphe, l'acétaminophène, la crème solaire sans PABA, la crème pour le siège, des gouttes nasales salines, l'insectifuge, la solution orale d'hydratation, le baume à lèvres, la crème hydratante, la calamine et le gel lubrifiant à usage unique peuvent être administrés à un enfant reçu au CPE, sans l'autorisation médicale, **pourvu qu'ils le soient avec l'autorisation des parents en signant les protocoles.**

Tout médicament apporté au CPE doit être identifié au nom complet de l'enfant sur la *bouteille originale* (et non sur la boîte contenant le flacon).

Les directives sont notées par le parent sur la feuille spécialement conçue à cet effet. Après avoir donné le médicament, la personne responsable (éducatrice, gestionnaire) signera et indiquera l'heure à laquelle le médicament a été donné.

15.5 Veuillez noter que les mesures et/ou recommandations appliquées par le CPE en ce qui concerne la santé et l'hygiène seront basées sur le livre «**Les infections en garderie**» *des Publications du Québec.*

16. Sorties

Les parents sont bienvenus aux sorties organisées par le CPE. Il est aussi possible que votre enfant participe à la sortie sans la présence d'un parent. Il vous est possible d'obtenir un remboursement si vous avisez l'administration de votre impossibilité de participer 2 jours ouvrables avant la date de la sortie. Après cette date, aucun remboursement ne sera fait. Votre enfant recevra les services de garde auxquels il a droit même s'il ne participe pas à la sortie.

17. Participation des parents

Les parents sont fortement encouragés à devenir membres de la corporation et d'ainsi pouvoir assister aux assemblées générales et faire partie du conseil d'administration (après élection). Le conseil d'administration et le ou la gestionnaire pourront solliciter la participation des parents pour la mise sur pied et le fonctionnement des différents comités nécessaires aux besoins du CPE tels que : pédagogie, financement, santé-hygiène, aménagement et communication.

18. Santé et sécurité

Lorsqu'un parent contrevient à la santé et/ou à la sécurité de son enfant ou de tout enfant fréquentant le CPE, le ou la gestionnaire peut, à sa discrétion, lui en refuser l'accès immédiat et éventuellement mettre fin à l'entente de services de garde selon les dispositions de l'article 19 de la présente régie.

19. Application de la politique de régie interne (politique d'expulsion)

Advenant tout manquement à la présente régie interne, spécialement ceux liés aux articles 3.2, 7.3, 9.6.1, 15.2 et 18, le CPE pourra mettre fin à l'entente de service de garde liant le CPE au parent.

À cet effet, les étapes suivantes devront être respectées :

1. Remettre au parent une copie de la Régie interne lors de la signature de l'entente de services de garde à contribution réduite.
2. Dans le cas de non-respect de l'un des motifs pouvant mener à l'expulsion d'un enfant, la direction discute de la situation avec le parent et établit un plan d'action au besoin. Ce plan d'action permettra d'identifier la problématique par l'observation de l'enfant si nécessaire afin qu'un plan d'intervention puisse être mis en place.
3. Si l'étape précédente ne permet pas d'apporter les correctifs nécessaires, un premier avis écrit est émis.
4. Établir les mécanismes de suivi appropriés en tenant compte de la situation. Si le parent ne démontre aucune intention de correction ou ne collabore toujours pas au plan d'intervention mis en place, un 2^e avis lui est transmis.
5. Si le parent ne démontre toujours aucune intention de correction, son dossier sera présenté au conseil d'administration qui rendra une décision suite à l'analyse des faits. De plus, le CPE informe le Ministère de la famille de la situation, des démarches entreprises et de la possibilité d'expulsion d'un enfant
6. Avant de mettre fin à l'entente de service, la CPE s'engage à donner un avis préalable de deux semaines au parent.
7. Cependant, le CPE se réserve le droit d'exclure l'enfant du service de garde sans avis lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du CPE est menacée.

ANNEXE A : Politique d'admission et de gestion des places du CPE Des premiers pas

Le CPE Des premiers pas est une corporation à but non lucratif administrée par un conseil d'administration composé de 9 bénévoles dont les 2/3 sont des parents usagers.

Afin de répondre aux exigences du paragraphe 14 de l'article 10 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le CPE Des premiers doit appliquer une politique d'admission adoptée par le Conseil d'administration.

Objet :

Cette politique sert à assurer l'équité et l'impartialité dans la sélection de la clientèle du CPE Des premiers pas. Elle sert également à faire connaître, par sa diffusion, les priorités qui ont été retenues par le Conseil d'administration et qui sont consenties à certaines clientèles pour l'obtention d'une place.

Âge d'admission :

Le CPE Des premiers pas peut offrir des services de garde aux enfants de la naissance jusqu'au 31 août de l'année où ils atteignent 5 ans avant le 30 septembre.

Types de fréquentation :

Temps plein

Le CPE Des premiers pas reçoit, à temps plein (5 jours/semaine), des enfants de 0 à 5 ans éligibles à une place à contribution réduite (PCR). La liste d'attente « La Place 0-5 » est l'unique façon d'obtenir une place au CPE Des premiers pas.

La priorité d'admission pour une place à temps plein est la suivante, selon la catégorie d'âge de la place disponible :

- I. Aux enfants dont les frères et/ou sœurs fréquentent déjà le CPE. Cette priorité se maintient tant que la grossesse a débuté avant le départ de l'ainé pour l'école.

- II. Aux enfants ou petits-enfants d'un employé du CPE Des premiers pas.
- III. Aux enfants occupant une place à temps partiel, mais pour qui les besoins de garde ont changé.
- IV. L'enfant occupant une place temporaire/remplaçant (cette priorité se maintient pendant 3 mois après la fin du remplacement).
- V. L'enfant dont la fratrie a déjà utilisé les services de garde du CPE.
- VI. Et à tout enfant dont le nom figure sur la liste « La Place 0-5 » selon l'ordre chronologique de l'inscription.

Temps partiel

Le CPE Des premiers pas se réserve le droit d'offrir des services à temps partiel afin d'accommoder des familles déjà utilisatrices des services, s'il est possible de trouver une autre famille dont les besoins coïncident afin de combler l'équivalent d'une place temps plein par la fréquentation des deux enfants.

Dans un tel cas, le CPE Des premiers sélectionnera dans la liste « La Place 0-5 », parmi les enfants pour qui des besoins de garde à temps partiel ont été signifiés (selon la date d'inscription « La Place 0-5 »), celui pour qui la disponibilité offerte répond aux besoins. Si l'enfant avec qui il partage la place quitte le CPE Des premiers pas, cette place lui sera exceptionnellement offerte en priorité.

Remplacement ou place temporaire

Afin de maximiser les présences réelles dans l'occupation du CPE Des premiers pas, les journées inoccupées suite à des vacances ou des absences prévisibles seront, dans la mesure du possible, comblées par des enfants remplaçants.

Les enfants à temps partiel qui fréquentent le CPE ont la priorité pour les remplacements.

Seul un enfant remplaçant pourrait ne pas être inscrit à « La Place 0-5 ».

ANNEXE B : Politique et procédure de traitement des plaintes

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Chapitre I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation s'adresse aux membres du conseil d'administration, aux membres du personnel du centre de la petite enfance (CPE) Des premiers pas, ainsi qu'aux parents qui ont reçu, reçoivent ou requièrent des services de garde du CPE Des premiers pas.

2. Objet de la politique

La politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation a pour objet d'établir les fondements et principes directeurs devant guider le traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation. Elle définit de plus les notions de plainte, de signalement et de constat et précise les fonctions et responsabilités des différents acteurs impliqués dans le traitement des plaintes.

3. Fondements

La présente politique s'appuie sur la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*¹ (LSGEE) et ses règlements ainsi que sur la préoccupation de la corporation d'offrir à sa clientèle des services de garde de qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne. Elle s'appuie enfin sur des valeurs qui ont obtenu l'adhésion des membres du conseil d'administration, soit : la confidentialité, la collaboration, l'impartialité, la transparence, la responsabilisation, la compétence, l'intégrité et le respect.

¹ L.R.Q., c. S-4.1.1

4. Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits du plaignant et des membres du personnel du CPE Des premiers pas.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde.
- Tout membre du personnel du CPE Des premiers pas est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte ou signaler un événement.
- Toute plainte et tout signalement sont transmis sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.
- La personne qui dépose une plainte ou qui signale un événement est informée de la recevabilité de sa plainte ou du signalement ainsi que de la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation.
- Un accusé de réception est transmis par écrit à toute personne ayant déposé une plainte à moins que les conclusions de l'examen puissent lui être transmises à l'intérieur d'un délai de 72 heures.
- Toute plainte ainsi que tout signalement et constat sont traités avec rigueur, diligence et impartialité.
- Les conclusions motivées de l'examen d'une plainte sont transmises au plaignant lequel est informé de son droit de recours en cas d'insatisfaction.
- La personne visée par une plainte est informée des conclusions de l'examen de celle-ci.

5. Diffusion

La politique et la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation sont diffusées auprès des membres du conseil d'administration, des parents utilisateurs ainsi que de l'ensemble du personnel du CPE.

6. Désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes

La direction générale procède à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes, et ce, conformément aux orientations adoptées par les membres du conseil d'administration à cet égard.

7. Responsable de l'application

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique.

Chapitre II - DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTES NOTIONS

8. Énoncé de principes permettant la catégorisation

Dans la présente politique, la notion de plainte est associée exclusivement à l'insatisfaction exprimée par le parent ou le tuteur légal d'un enfant qui a reçu, reçoit ou requiert des services de garde du CPE. Toute information provenant de toute autre personne, ou encore toute insatisfaction exprimée par un parent refusant de porter plainte, et portant sur la qualité des services de garde offerts par le CPE, constitue un signalement. La notion de constat permet à la personne responsable de l'examen des plaintes d'intervenir lorsqu'elle constate un manquement à la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Les notions de signalement et de constat sont incluses dans la notion de plainte dont il est fait mention dans la législation, notamment à l'article 10 du RSGEE².

9. Plainte

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant et portant sur la qualité des services de garde que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du CPE.

10. Signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celle indiquée au point 9 et portant sur la qualité des services de garde ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de déposer une plainte.

11. Constat

Un constat est une situation pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs enfant(s) ou un agissement contraire aux normes en vigueur constaté par la personne responsable de l'examen des plaintes.

² L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 2

Chapitre III - FONCTIONS

12. Conseil d'administration

Le conseil d'administration est l'autorité ultime au regard du traitement des plaintes. Il est responsable de l'adoption de la politique et de la procédure de traitement des plaintes ainsi que de leur révision périodique, le cas échéant.

Ses fonctions sont les suivantes :

- adopter la politique de traitement des plaintes ainsi que sa procédure;
- mandater la direction générale à la révision périodique de la politique et de la procédure de traitement des plaintes et procéder à leur adoption;
- définir ses orientations quant à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes;
- traiter les plaintes visant la direction générale;
- requérir de la personne responsable de l'examen des plaintes, si désiré, un rapport périodique portant sur l'examen des plaintes.

13. Direction générale

La direction générale doit assurer la pérennité de la politique et de la procédure de traitement des plaintes. Elle est responsable d'en assurer la promotion auprès de l'ensemble de son personnel ainsi qu'auprès des parents. Elle doit de plus préparer les nouveaux membres du conseil d'administration à assumer leurs responsabilités à l'égard du traitement des plaintes.

La direction générale a l'obligation de véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et la procédure de traitement des plaintes. L'application de celles-ci lui est imputable.

Ses fonctions sont les suivantes :

- soumettre au conseil d'administration pour adoption les projets de politique et de procédure de traitement des plaintes ainsi que les projets d'amendements, le cas échéant;
- assurer l'application de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- s'il y a lieu, procéder à la désignation d'une personne responsable de l'examen des plaintes, et ce, conformément aux orientations prises par le conseil d'administration à cet égard;

- s'assurer que les membres du personnel collaborent à l'examen des plaintes et participent à toute rencontre convoquée par la personne responsable de l'examen des plaintes;
- s'assurer que les membres du personnel s'engagent à respecter la confidentialité des informations portées à leur connaissance dans le cadre du traitement d'une plainte;
- procéder à l'évaluation de la personne responsable de l'examen des plaintes, s'il y a lieu;
- traiter les plaintes visant la personne responsable de l'examen des plaintes, s'il y a lieu;
- désigner, parmi son personnel, une personne en tant que substitut de la personne responsable de l'examen des plaintes, lors d'absences de celle-ci;
- identifier les mesures devant être mises en œuvre ou prescrites à la suite de l'examen d'une plainte, le cas échéant;
- rencontrer la personne visée par la plainte et l'informer des décisions prises, notamment des mesures prescrites;
- s'assurer de la mise en œuvre des mesures puis, selon les orientations prises, en rendre compte aux membres du conseil d'administration, le cas échéant;
- informer la personne responsable de l'examen des plaintes, si autre qu'elle-même, de l'état du dossier, notamment de la réalisation des mesures afin que cette dernière puisse procéder à la fermeture du dossier de plainte ou d'intervention, selon le cas.

14. Personne responsable de l'examen des plaintes

La personne responsable de l'examen des plaintes doit, en finalité, déterminer le bien-fondé de la plainte, objectif premier de l'examen des plaintes.

Ses fonctions sont les suivantes :

- recevoir les demandes d'information et y répondre;
- recevoir les plaintes;
- transmettre à toute personne qui s'adresse à elle, l'information relative à la procédure de traitement des plaintes;
- procéder à l'ouverture d'un dossier;
- identifier les différents motifs de plainte et statuer sur la recevabilité de chacun d'eux;
- transmettre un accusé de réception au plaignant à moins que les conclusions de l'examen de sa plainte puissent lui être transmises à l'intérieur d'un délai de 72 heures;

- informer le plaignant du rejet de sa plainte ou de la non-recevabilité de celle-ci ou de l'un de ses motifs, le cas échéant;
- analyser les informations recueillies avec impartialité;
- documenter le processus;
- rédiger et transmettre ses conclusions motivées à la direction générale, si autre qu'elle-même;
- procéder à la fermeture du dossier;
- présenter, sur demande du conseil d'administration, un rapport périodique portant sur l'examen des plaintes.

Dans le cadre des fonctions qui lui sont dévolues, la personne responsable de l'examen des plaintes doit respecter en tout temps la confidentialité des informations portées à sa connaissance.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Chapitre I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet et champ d'application

La présente procédure, empreinte des fondements, valeurs et principes directeurs énoncés dans la *Politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation*, laquelle précise de plus les fonctions et responsabilités du conseil d'administration, a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation. En ce sens, elle vient définir de façon plus précise les différentes étapes du traitement d'une plainte.

La présente procédure de traitement des plaintes est transmise au ministre.

2. Responsabilité de l'application

La directrice générale est responsable de l'application de la présente procédure de traitement des plaintes.

3. Définitions

Dans la présente procédure, les termes suivants signifient :

a) CPE

Le centre de la petite enfance Des premiers pas.

b) CA

Le conseil d'administration de la corporation.

c) Intervenant

Tout directeur, employé, stagiaire de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement dans la corporation.

d) Loi

La *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*³.

e) Ministre

Le ministre de la Famille.

f) Plainte

Le terme « plainte » englobe les termes de signalement et constat à l'exception du chapitre II où il est utilisé à son sens strict.

g) Règlements

Le *Règlement sur les services éducatifs à l'enfance*⁴ et le *Règlement sur la contribution réduite*⁵.

Chapitre II - LA PLAINTÉ

4. Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant et portant sur la qualité des services de garde que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du CPE.

5. Motifs de plainte

Les motifs de plainte portent sur la qualité des services de garde, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, et/ou sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ils peuvent aussi concerner des éléments réglementés par un organisme compétent, autre que le CPE, mais pouvant avoir un impact sur la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

Dans le contexte des services de garde en installation, les motifs de plainte portent notamment sur :

- la santé, la sécurité et le bien-être des enfants;

³ L.R.Q., c. S-4.1.1

⁴ L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 2

⁵ L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 1

- les activités éducatives;
- l'accessibilité aux services;
- la communication / la collaboration;
- les règles d'éthique;
- les aspects administratifs.

6. Personne pouvant formuler une plainte

Tout parent ou tuteur légal d'un enfant, ou le représentant de ces derniers, qui a reçu, reçoit ou requiert des services de garde du CPE, peut formuler une plainte.

7. Acheminement d'une plainte

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement le diriger vers la personne responsable de l'examen des plaintes. Une plainte écrite doit être acheminée sans délai à cette dernière.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment l'urgence de la situation, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale formulée par un plaignant en remplissant lui-même le formulaire prévu à cet effet. Il doit le transmettre sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes.

8. Contenu de la plainte écrite

Une plainte écrite doit au moins contenir les éléments suivants :

- la date de la plainte;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant ou du représentant qui agit en son nom;
- les nom, prénom de l'enfant concerné;
- la désignation de l'installation concernée, s'il y a lieu;
- le nom de la personne visée, le cas échéant;
- la description des faits;
- les attentes du plaignant.

9. Assistance

La personne responsable de l'examen des plaintes doit prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte et lui fournir toute information relative à la procédure de

traitement des plaintes. Elle doit consigner la plainte par écrit en utilisant le formulaire prévu à cet effet, en faire lecture plaignant et lui en faire approuver le contenu.

10. Réception de la plainte

À la réception d'une plainte, la personne responsable de l'examen des plaintes enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

11. Avis de réception

Dans un délai approximatif de cinq (5) jours de calendrier suivant la date de réception d'une plainte verbale ou écrite, la personne responsable de l'examen des plaintes transmet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte et son engagement à procéder au traitement de celle-ci dans un délai de 45 jours de calendrier de sa réception.

Un accusé de réception n'est pas requis lorsque les conclusions de l'examen de la plainte peuvent être émises dans les 72 heures de la réception de celle-ci.

12. Recevabilité de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes doit déterminer la recevabilité de toute plainte portée à sa connaissance.

Pour être recevable, la plainte doit :

- être déposée par le parent ou le tuteur légal d'un enfant utilisateur, ancien utilisateur ou futur utilisateur des services de garde offerts par le CPE, ou par le représentant de celui-ci;
- concerner l'enfant ou les enfants du parent plaignant ou le parent lui-même;
- porter sur la qualité des services de garde offerts par le CPE, sur les politiques et procédures en vigueur et/ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

13. Rejet de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes peut rejeter toute plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Elle en informe par écrit le plaignant et verse une copie de cette décision au dossier de plainte.

14. Absence de compétence

Si le motif de la plainte ne relève pas de la compétence de la corporation, la personne responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant et le dirige, le cas échéant, vers l'organisme ayant compétence en la matière.

15. Examen de la plainte

Dans un premier temps, l'examen de la plainte consiste à :

- valider les motifs de plainte jugés recevables;
- identifier le ou les article(s) de la loi et des règlements ainsi que les politiques, procédures, directives, instructions et pratiques reconnues liés au(x) motif(s) de plainte jugé(s) recevable(s);
- déterminer le délai d'intervention selon la gravité de l'évènement ou des évènements dénoncé(s).

Toute information dénonçant une situation mettant ou pouvant mettre en péril la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants doit être traitée de façon urgente.

Toute information relevant de l'*Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique* doit être traitée sans délai.

Dans un deuxième temps, la personne responsable de l'examen des plaintes détermine l'ordre dans lequel elle réalisera les étapes suivantes de l'examen de la plainte, lesquelles sont :

- rencontrer la personne visée afin d'obtenir sa version des faits;
- rencontrer la (les) personne(s) concernée(s) afin d'obtenir ses (leurs) commentaires, le cas échéant;
- obtenir la version de témoins, s'il y a lieu;
- obtenir les commentaires d'autres parents utilisateurs du service de garde, s'il y a lieu;
- contacter toute autre personne pouvant apporter des précisions ou commentaires sur l'évènement ou les évènements dénoncé(s);
- obtenir copie de tout document ou enregistrement établi comme preuve, s'il y a lieu;
- obtenir de la direction copie de tout document requis pour l'examen de la plainte, le cas échéant.

16. Consultations

La personne responsable de l'examen des plaintes peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile. Avec l'autorisation de la direction générale, eu égard aux dépenses afférentes, elle peut consulter tout expert externe dont elle juge l'expertise nécessaire.

17. Conclusions et délai

La personne responsable de l'examen des plaintes doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte formulée par le plaignant et doit communiquer ses conclusions motivées à la direction générale au plus tard 45 jours suivant la réception de celle-ci.

18. Plainte visant un employé d'une ressource externe

Lorsqu'une plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe auquel la corporation recourt pour la prestation de services, la personne responsable de l'examen des plaintes en informe par écrit l'autorité concernée ou, si elle est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour le plaignant, lui communique copie de la plainte. Si la plainte est verbale, elle en informe verbalement l'autorité concernée.

L'autorité concernée procède à l'examen de la plainte et rend compte à la personne responsable de l'examen des plaintes des conclusions auxquelles elle est parvenue ainsi que des mesures identifiées, le cas échéant. La personne responsable de l'examen des plaintes rédige ses conclusions et les transmet à la direction générale.

Chapitre III - LE SIGNALEMENT

19. Définition d'un signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celles définies au point 6 et portant sur la qualité des services de garde offerts par le CPE ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de déposer une plainte.

20. Personne pouvant effectuer un signalement

Tout parent ou tuteur légal d'un enfant, ou le représentant de ces derniers, qui a reçu, reçoit

ou requiert des services de garde du CPE et qui refuse de déposer une plainte ainsi que toute personne autre que celles définies au point 6 peuvent effectuer un signalement.

21. Motifs de signalement

Les motifs à l'origine d'un signalement portent sur la qualité des services de garde, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, et/ou sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ils peuvent aussi concerner des éléments réglementés par un organisme compétent, autre que le CPE, mais pouvant avoir un impact sur la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi que la communication, la collaboration et les règles d'éthique sont généralement en cause.

22. Réception du signalement

À la réception d'un signalement, la personne responsable de l'examen des plaintes enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

23. Recevabilité du signalement

Il appartient à la personne responsable de l'examen des plaintes de déterminer s'il y a lieu ou non d'intervenir à la suite d'un signalement reçu.

Pour être recevable, le signalement doit :

- être effectué par le parent ou le tuteur légal d'un enfant utilisateur, ancien utilisateur ou futur utilisateur des services de garde offerts par le CPE refusant de déposer une plainte ou par toute autre personne que celles définies au point 6;
- porter sur la qualité des services de garde, sur les politiques et procédures du CPE et/ou sur les obligations édictées par la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en vigueur.

Il n'y a pas lieu d'intervenir, entre autres, lorsque l'évènement signalé ne relève pas de la compétence de la corporation ou si l'information reçue est frivole, si les paroles utilisées sont vexatoires ou si la démarche est effectuée de mauvaise foi.

24. Ouverture d'un dossier d'intervention

Lorsque l'information reçue d'un parent ou tuteur légal d'un enfant qui refuse de porter plainte ou de toute autre personne que celles mentionnées au point 6 constitue un motif de signalement tel que défini au point 21, la personne responsable de l'examen des plaintes procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

25. Procédure d'examen d'un signalement

Lorsque la personne responsable de l'examen des plaintes juge qu'il y a nécessité d'intervenir à la suite d'un signalement, elle doit examiner la situation et en assurer le suivi approprié de façon tout aussi diligente et rigoureuse que s'il s'agissait d'une plainte, et ce, selon les règles prescrites dans la réglementation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en ce qui concerne le traitement des plaintes.

La procédure d'examen des plaintes décrites aux points 15 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre IV - LE CONSTAT

26. Définition d'un constat

Un constat est une situation pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs enfant(s) ou un agissement contraire aux politiques et procédures de la corporation constaté par la personne responsable de l'examen des plaintes.

27. Personne pouvant effectuer un constat

Seule la personne responsable de l'examen des plaintes peut effectuer un constat.

28. Motifs d'un constat

Les motifs d'un constat peuvent porter sur la qualité des services de garde, sur les politiques et procédures du CPE, notamment le code d'éthique, et/ou sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance. La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi que les règles d'éthique sont le plus souvent en cause.

29. Ouverture d'un dossier d'intervention

À la suite d'un constat et à la décision prise à l'effet qu'elle se doit d'intervenir, la personne responsable de l'examen des plaintes remplit le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention.

30. Procédure de traitement d'un constat

Lorsque la personne responsable de l'examen des plaintes juge qu'il y a nécessité d'intervenir à la suite d'un constat, elle doit examiner la situation et en assurer le suivi de façon tout aussi diligente et rigoureuse que s'il s'agissait d'une plainte, et ce, selon les règles prescrites dans la réglementation sur les services de garde éducatifs à l'enfance en ce qui concerne le traitement des plaintes.

La procédure de traitement des plaintes décrites aux points 15 à 18 est appliquée avec les adaptations nécessaires.

Chapitre V - RÉCEPTION ET SUIVI DES CONCLUSIONS

31. Réception des conclusions

La directrice générale du CPE qui reçoit de la personne responsable de l'examen des plaintes ses conclusions motivées, doit en prendre connaissance et en assurer le suivi approprié. Elle doit de plus s'assurer que l'examen de la plainte a été mené avec rigueur.

32. Identification et suivi des mesures

Tenant compte des conclusions auxquelles la personne responsable de l'examen de la plainte est parvenue, la directrice générale détermine si des mesures doivent être prises et, s'il y a lieu, les identifie et en assure la mise en œuvre.

33. Transmission des conclusions

La directrice générale transmet au plaignant les conclusions motivées de l'examen de la plainte qu'il a formulée. Lorsqu'une plainte a été formulée par écrit, une copie conforme des conclusions lui est transmise. Si la plainte a été formulée verbalement, les conclusions motivées peuvent être transmises verbalement. Dans les deux cas, le plaignant doit être

informé de son droit de recours auprès du ministère de la Famille en cas d'insatisfaction des conclusions reçues.

La directrice générale, ou une personne désignée par celle-ci, rencontre la personne visée, s'il y a lieu, afin de l'informer des conclusions de l'examen de la plainte et des suivis qui seront donnés, le cas échéant.

Chapitre VI - GESTION DES DOCUMENTS

34. Ouverture d'un dossier

Pour chaque plainte, signalement et constat un dossier est constitué et administré par la personne responsable de l'examen des plaintes.

Un dossier de plainte est ouvert au nom du plaignant alors qu'un dossier d'intervention est ouvert au nom de la personne qui a effectué le signalement. Lorsque la personne ne s'est pas identifiée ou refuse de le faire, le dossier d'intervention est ouvert avec la mention « anonyme ».

Un dossier d'intervention ouvert à la suite d'un constat effectué par la personne responsable de l'examen des plaintes est ouvert au nom de celle-ci tout comme un dossier d'intervention ouvert à la suite du cumul de fiches chronologiques concernant une même personne.

35. Contenu du dossier

Le dossier de plainte ou d'intervention doit inclure tout document se rapportant à la plainte ou aux événements signalés ou constatés. Le libellé de la plainte, du signalement ou du constat, les différents formulaires, la correspondance ainsi qu'une copie des conclusions, doivent, notamment y être déposés.

36. Accès au dossier

Le dossier de plainte tout comme le dossier d'intervention sont confidentiels. L'accès à ces dossiers est régi par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

37. Conservation du dossier

Après leur fermeture, les dossiers de plainte tout comme les dossiers d'intervention sont conservés par la corporation à l'adresse de son principal établissement. La corporation a l'obligation de conserver les documents relatifs au suivi des plaintes. Ceux-ci sont conservés durant une période de 6 ans.

Chapitre VII - REGISTRE DES PLAINTES ET RAPPORT PÉRIODIQUE

45. Tenue du registre

Un registre des plaintes est tenu par la personne responsable de l'examen des plaintes.

46. Contenu du registre

Le registre des plaintes doit contenir minimalement les informations suivantes, et ce, pour chaque plainte, signalement reçu ou constat effectué :

- la date d'ouverture du dossier;
- le numéro de dossier;
- la catégorie de dossier (plainte, intervention sur signalement ou sur constat);
- la qualité de l'auteur (parent, tuteur légal, membre du personnel, citoyen...);
- la qualité de la personne concernée;
- pour chaque dossier, la catégorie du ou des motif(s) de plainte déterminé(s);
- pour chaque motif, la conclusion de l'examen (manquement ou infraction ayant pu être démontré ou non);
- la date de transmission des conclusions à la direction générale;
- les mesures identifiées, incluant les engagements pris par la personne visée, le cas échéant;
- la date de réalisation de chacune des mesures;
- la date de fermeture du dossier;
- les dossiers de plainte ayant fait l'objet d'un recours auprès du ministère de la famille, le cas échéant.

47. Conservation du registre

Le registre des plaintes est conservé à l'adresse principale de la corporation.

48. Rapport périodique portant sur le traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation

Au moins une fois par année, la directrice générale présente au conseil d'administration un rapport périodique portant sur le traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation comprenant les différentes données sur les plaintes et signalements reçus, les constats effectués, l'analyse de ces données ainsi que les suivis effectués.

Chapitre VIII - DISPOSITIONS FINALES

49. Entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.

50. Révision

La procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation fait l'objet d'une révision annuelle.

ANNEXE C : Autorisations

Nous soussignés,

Parents de _____

déclarons avoir lu les politiques de régie interne du Centre de la petite enfance Des premiers pas, nous nous en déclarons satisfaits et nous engageons à les respecter.

Et nous avons signé le

Date: _____

Mère: _____

Père: _____

Nous soussignés.

Parents de _____

permettons au CPE de remettre l'enfant à la personne que nous aurons désigné par téléphone et après s'être identifié, même si le nom de la personne n'a pas été inscrit sur la fiche d'inscription. Nous dégageons le CPE de toute responsabilité à cette fin.

Et nous avons signé

Date: _____

Mère: _____

Père: _____