

# **Politique et procédures sur les questions et préoccupations des parents**

## ***Chapitre 1 – Dispositions générales***

### ***1. Objet et champ d'application***

La présente politique a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes de la clientèle des services de garde avant et après l'école de L'ESCALE.

Elle s'appuie sur la préoccupation d'offrir des services de garde éducatifs de qualité à la satisfaction de sa clientèle et privilégie une approche orientée vers l'amélioration continue de la qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne et s'appuie sur des valeurs : l'impartialité, la confidentialité, la collaboration et le soutien. Elle est approuvée par le Centre de Loisirs et elle est diffusée auprès des parents, des membres du personnel et des responsables de service de garde en milieu familial.

### ***2. Personne désignée pour le traitement des plaintes***

La superviseure est responsable de l'application de la présente politique et procédure de traitement des plaintes. Elle peut désigner un autre membre du personnel et son substitut pour la réception et le traitement des plaintes.

### ***3. Définition d'une plainte***

Une plainte est l'expression écrite ou verbale d'une insatisfaction par un parent, son représentant ou toutes autres personnes, et portant sur la prestation du service de garde. L'objet de la plainte peut constituer un manquement à la loi et aux règlements ou une non-conformité avec une norme en vigueur.

#### ***4. Objets de plainte***

Une plainte formulée peut porter sur un des objets suivants :

- ✓ la santé;
- ✓ la sécurité et le bien-être des enfants;
- ✓ l'accessibilité des services;
- ✓ la communication/collaboration;
- ✓ le fonctionnement administratif.

#### ***5. Plainte à l'égard de la direction ou de la personne désignée***

La superviseure traite toute plainte visant la personne désignée par le traitement des plaintes. S'il est jugé préférable que la superviseure s'abstienne de traiter une plainte, la directrice du Centre de Loisirs en est le substitut. Toute plainte concernant la superviseure doit être adressée à la directrice générale du Centre de Loisirs.

### ***Chapitre 2 – Formulation et réception de la plainte***

#### ***6. Formulation d'une plainte***

Tout parents, futurs ou anciens, son représentant ou toutes autres personnes, ayant (ou ayant eu) des droits, des besoins ou des attentes à l'égard des services offerts par un prestataire de service, peuvent formuler une plainte écrite ou verbale auprès de la personne désignée pour le traitement des plaintes.

#### ***7. Acheminement d'une plainte***

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement le diriger vers la personne responsable du traitement des plaintes. Une plainte écrite doit être acheminée sans délai à la personne désignée pour le traitement des plaintes.

## **8. Contenu de la plainte écrite**

Une plainte écrite doit contenir les éléments suivants :

- la date de la plainte;
- le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant;
- le nom, prénom, adresse de l'enfant;
- la désignation du service de garde concerné (nom, prénom, adresse et numéro de téléphone);
- l'objet de la plainte;
- un exposé des faits;
- les objectifs poursuivis (attentes du plaignant);

## **9. Réception de la plainte**

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte et lui fournir toute information relative à l'application de la procédure de traitement des plaintes. Elle doit consigner l'objet de la plainte en utilisant le formulaire de réception d'une plainte, faire lecture de cet écrit au plaignant et lui en faire approuver le contenu.

## **10. Avis de réception de la plainte et de sa recevabilité**

Dans les cinq (5) jours suivants, la date de réception d'une plainte, la personne désignée transmet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte et son engagement à procéder au traitement de sa plainte dans les 45 jours du calendrier de sa réception.

## **Chapitre 3 – Traitement de la plainte**

### **11. Recevabilité de la plainte**

La personne désignée pour le traitement des plaintes, après avoir pris connaissance du contenu de la plainte, détermine si celle-ci est recevable ou non. Une plainte n'est pas recevable, entre autres, si elle est farfelue ou vexatoire. La personne désignée en avise le plaignant et l'informe, le cas échéant, sur la compétence possible d'un autre destinataire.

## **12. Conciliation**

La personne désignée qui procède au traitement d'une plainte doit apprécier le fondement de la plainte dont elle est saisie et, compte tenu des faits et circonstances qui y ont donné lieu, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'améliorer la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits. Elle peut formuler toute recommandation qu'elle juge appropriée.

## **13. Enquête**

La personne désignée peut convoquer toute personne à une rencontre et lui demander de fournir tout renseignement qu'elle juge utile à l'analyse de la plainte. Si cette personne est un membre du personnel, elle est tenue de donner suite à la convocation. Lors de sa rencontre avec les témoins, la personne désignée doit noter leur version des faits et leur demander de signer leur déposition.

Après avoir recueilli toutes les informations issues d'autres sources, elle doit entendre la version de la personne concernée.

## **14. Analyse du dossier**

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit déterminer si la plainte est fondée ou non fondée. Elle peut s'adjoindre une personne telle que la directrice générale pour l'assister dans le traitement des plaintes.

## **15. Conclusions**

La personne désignée doit documenter sa décision et appliquer les mesures correctives nécessaires au redressement de la situation. Le Centre de Loisirs s'engage à offrir du soutien à toutes situations qui en nécessitent.

## ***16. Étude des questions d'ordre disciplinaire***

Lorsqu'une pratique ou la conduite de la personne visée par la plainte soulève des questions d'ordre disciplinaire, la personne doit en saisir l'autorité compétente du Centre de Loisirs pour évaluation et décision (direction générale).

L'autorité visée par l'article précédent doit procéder à l'étude du dossier avec diligence. La personne désignée doit être informée de l'issue du dossier disciplinaire et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard de la personne visée par la plainte.

À la demande du Centre de Loisirs, la superviseure ou la directrice générale doit se prononcer sur tout dossier susceptible d'entraîner une sanction : suspension, congédiement ou révocation de la reconnaissance.

## ***17. Retour au plaignant***

La personne désignée doit communiquer ses conclusions au plaignant, lui indiquer si sa plainte a été jugée fondée ou non fondée et, s'il y a lieu, l'informer sommairement des mesures correctives qui ont été appliquées.

## ***18. Intervention***

La personne désignée peut intervenir à sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un client ne sont pas respectés ou qu'il y a eu manquement.

## ***Chapitre 4 – Dossier de plainte***

### ***19. Constitution du dossier de la plainte***

Le dossier de plainte est constitué et tenu par la personne désignée pour le traitement des plaintes.

Ce dossier est confidentiel et n'est accessible qu'aux personnes qui, par leurs fonctions, participent au traitement de la plainte et à la décision, ces personnes étant tenues au respect de la confidentialité.

### ***20. Contenu du dossier de plainte***

Le dossier de plainte doit contenir tout document se rapportant à la plainte et à son traitement, produit ou reçu par la personne désignée.

### ***21. Interdiction***

Aucun document inclus au dossier de plainte n'est versé au dossier d'un membre du personnel ou d'une responsable de service de garde L'ESCALE, sauf la décision de la personne désignée ou de la directrice générale.

### ***22. Conservation des documents***

Après fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période de 5 ans. Au terme de cette période, la personne désignée voit à sa destruction.

## ***Chapitre 5 – Rapport périodique au conseil d'administration***

### ***23. Contenu du rapport périodique***

Le rapport périodique fait état des activités de la personne désignée et décrit les motifs des plaintes et des dénonciations reçues en indiquant, notamment;

- le nombre de plaintes et des dénonciations reçues, rejetées, traitées, jugées, fondées, non fondées ou abandonnées depuis le dernier rapport;

- les délais d'examen des plaintes;
- le nombre de plaintes et dénonciations qui ont fait l'objet d'un recours auprès du ministère ainsi que leurs motifs.

## *Chapitre 6 – Dispositions finales*

### **25. Représailles**

La superviseure et la directrice générale, doivent intervenir de la manière qu'ils jugent la plus appropriée et sans délai lorsqu'ils sont informés qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte faite l'objet de représailles de quelque nature que ce soit.

### **Chèques sans provision**

**Des frais de 30,00 \$ sont applicables pour tout chèque sans provision. Après le deuxième chèque sans provision, seuls les chèques certifiés ou les paiements en argent comptant seront acceptés.**

### **Retard de paiement**

**Aucun compte en souffrance ne sera toléré. Les services de L'ESCALE vous seront refusés si votre facture n'est pas payée par la fin du mois.**

**Pour recevoir votre reçu aux fins d'impôts, vous devez payer vos factures en souffrance.**

### **Plaintes et critiques**

**Dans le cas d'un malentendu ou d'un problème, le parent/tuteur devra d'abord en discuter avec l'éducatrice de l'enfant et tenter d'en arriver à un compromis. Si le problème n'est pas résolu, contacter la responsable de L'ESCALE :**

**Jeannelle Plamondon EPE au 705-335-8461 et laisser un message.**

**Les heures d'ouverture du bureau central  
du Centre de Loisirs sont :  
lundi au jeudi de 8 h 30 à 21 h  
vendredi de 8 h 30 à 16 h  
samedi de 9 h à 12 h**

**Politique sur l'obtention d'un relevé des antécédents  
criminels avec la vérification du secteur vulnérable.**

**Tout adulte qui travaille dans la salle avec les enfants doit fournir une preuve de ses antécédents judiciaires au moment de l'embauche. Cette politique s'applique aussi pour les stagiaires. Les casiers judiciaires des employés sont vérifiés chaque année et renouveler chaque 5 ans.**

**Politique sur la liste d'attente**

**Notre garderie accueille les enfants de 4 à 12 ans.**

**Les enfants sont acceptés par ordre chronologique d'inscription, suivant la liste d'attente, selon le principe premier arrivé, premier servi. Il est entendu que les frères et sœurs d'enfants fréquentant déjà la garderie soient acceptés en priorité. Les enfants seront admis selon les places disponibles. Tout appel téléphonique provenant d'un parent concernant l'inscription d'un ou des enfants est pris en considération, et cela, en l'enregistrant sur la liste d'attente.**

**Liste de pratiques interdites (Régulation 137/15)**

**Aucun titulaire ne doit permettre, par rapport à un enfant recevant des soins dans un centre de garde d'enfants qu'elle exploite ou dans les locaux où il supervise la fourniture de services de garde,**

- 1. Les châtiments corporels à l'enfant ;**



- 2. utilisation délibérée de mesures sévères ou dégradantes sur l'enfant qui peut humilier l'enfant ou porter atteinte à son auto-respect ;**
- 3. priver l'enfant des besoins de base, y compris la nourriture, le logement, les vêtements ou la literie ;**
- 4. bloquer les sorties du local dans le but de confiner l'enfant ou en utilisant une pièce ou une structure verrouillée ou verrouillable pour confiner l'enfant s'il ou elle a été séparée des autres enfants.**
- 5. Il n'est pas permis que l'on restreigne physiquement l'enfant, pour des fins disciplinaires, sauf si la contention physique vise à empêcher l'enfant de se faire mal ou de faire mal à quelqu'un d'autre et n'est utilisé en dernier recours et uniquement jusqu'à ce que tout risque de blessure cesse d'être imminent ;**
- 6. Il est interdit que l'on inflige des dommages corporels à l'enfant, notamment en le faisant manger ou boire contre son gré.**

## **Politique de supervision des bénévoles et des étudiants**

**Cette politique sera examinée avec les employés avant de commencer leur emploi et annuellement par la suite ; et avec les bénévoles et les étudiants qui fourniront des soins et des conseils avant de commencer leur placement et chaque année par la suite.**

**Un formulaire sera signé et daté. Pour assurer la sécurité et le bien-être des enfants, en aucun temps, les bénévoles ou les étudiants seront laissés seuls : toujours sous la supervision d'un membre du personnel. Aussi, toute personne qui fera du bénévole doit fournir, avant le début de son mandat, un relevé de ses antécédents criminels.**

**La politique de contrôle de référence vulnérable du centre s'applique à tous les employés, étudiants et bénévoles, à l'exception des étudiants de moins de 18 ans et placés par un**

**établissement d'enseignement, par exemple l'école secondaire co-op étudiants.**

**Le superviseur est responsable de la mise en œuvre, de l'examen et de l'évaluation de cette politique.**

## **Procédures**

**L'accès direct non supervisé (c'est-à-dire lorsque l'adulte est seul avec un enfant) n'est pas autorisé pour les personnes qui ne sont pas des employés de ce centre. Les étudiants ne sont pas comptés dans les ratios de dotation. Les bénévoles et les étudiants reçoivent un mentor / un personnel de supervision membre tout au long de leur placement.**

## **Rôles et responsabilités**

**Le superviseur / désigné sera responsable de :**

- **effectuer le processus d'orientation en utilisant la liste de contrôle d'orientation ;**
- **développer les attentes, les rôles et les responsabilités des étudiants et des bénévoles ;**
- **assigner un mentor / membre du personnel pour superviser les étudiants et les bénévoles ;**
- **mettre à jour la déclaration du manuel parent pour inclure des informations sur les étudiants et les bénévoles ;**

- **informer les parents / tuteurs des bénévoles et étudiants en stage au centre ;**
- **formation aux mentors / membres du personnel sur leurs rôles et responsabilités lors de la supervision des étudiants et bénévoles et ;**
- **surveiller les pratiques interdites des étudiants et des bénévoles.**

**Les mentors superviseurs / membres du personnel seront responsables de :**

- **examiner les attentes, les rôles et les responsabilités avec les étudiants et les bénévoles ;**
- **superviser les étudiants et les bénévoles ;**
- **satisfaire aux exigences d'administration de ces placements et;**
- **communication avec les autres membres du personnel et l'opérateur.**

**Les étudiants et les bénévoles seront responsables de :**

- **l'examen et la signature de toutes les politiques et procédures pertinentes à ce placement ;**

- **respecter les politiques et les procédures du centre ;**
- **remplir les objectifs et les responsabilités de leur rôle et ;**
- **remplir les exigences administratives de ces emplacements;**
- **conscient de qui est responsable de la mise en œuvre de la politique et qui sera le mentor assigné.**

## **Procédures d'évacuation en cas d'incendie**

### **La personne qui découvre le feu doit :**

- Rester calme.
- Aider toute personne qui se trouve en danger.
- Faire retentir l'alarme incendie.
- Aviser le service de sécurité incendie en composant le 911 (le numéro est affiché près du téléphone).
- Si possible, éteindre l'incendie à l'aide d'un extincteur d'incendie portatif ou isoler le feu en fermant les portes.

### **Le personnel doit :**

- Évacuer immédiatement le bâtiment et se diriger vers la SORTIE la plus près.
- Fermer les portes et les fenêtres.
- Prendre la liste de présence et l'information d'urgence.
- Se rendre au point de rassemblement en dirigeant les enfants calmement.
- Les placer en rang et qu'un dénombrement efficace soit effectué au point de rassemblement.
- Donner l'aide nécessaire aux enfants qui demandent des soins spéciaux.
- Attendre l'autorisation des pompiers avant de réintégrer le bâtiment.
- S'assurer que la liste d'enfants présents est exacte en comptant de nouveau les enfants.
- Si les parents arrivent avant que le compte des enfants soit fait, les parents doivent attendre que la procédure au complet soit faite avant de partir avec eux.
- Si c'est sécuritaire, vérifier les salles de toilettes et tous autres endroits où les enfants peuvent se cacher afin de s'assurer qu'il ne reste personne.
- Fermer toutes les portes et les fenêtres : s'assurer que le bâtiment est verrouillé.
- Attendre l'autorisation des pompiers avant de réintégrer le bâtiment

### **Le superviseur doit :**

- S'assurer qu'il n'y a plus d'enfants dans les salles y compris les salles de toilettes et les endroits où les enfants peuvent se cacher.
- Fermer toutes les portes et s'assurer que le bâtiment est barré.

**LOCATION D'URGENCE du REFUGE : Centre de Loisirs pour ANDRÉ-CARY  
Église Notre Dame des Victoires pour JACQUES-CARTIER**

### **Mesures spécifiques**

- Ne pas s'attarder à récupérer des effets personnels
- Fermer les fenêtres, si possible
- Fermer les portes derrière vous sans les verrouiller
- Ne pas courir et ne pas crier

**En général, le personnel devrait :**

- Savoir où sont situés les déclencheurs manuels et les sorties de secours.
- Signaler le 911 en tout temps lorsqu'ils ont besoin d'aide
- Connaître l'adresse et le numéro de téléphone du bâtiment

**Afin d'éviter les DANGERS de FEU dans le bâtiment**

- Ne pas mettre du matériel inflammable ou chimique dans les vidanges.
- Éviter les pratiques de cuisine dangereuses.
- Ne pas utiliser des appareils électriques non sécuritaires.
- Ne pas faire une surcharge électrique avec les rallonges électriques.
- Garder les fils de téléphone hors de la portée des enfants.

**Lorsque l'alarme à feu sonne :**

**SORTIR** du bâtiment vers la sortie la plus près la plus sécuritaire

Toujours se rendre au refuge : **Centre de Loisirs**

**ANDRÉ-CARY**

**Église Notre Dame des Victoires JACQUES-CARTIER**

Fermer les portes derrière toi.

Les extincteurs d'incendie seront vérifiés par le Conseil Scolaire Catholique des Grandes Rivières.

Nous vérifierons et nous nous assurerons :

- Les extincteurs d'incendie sont visibles, sans obstruction et aux endroits désignés.
- D'examiner l'extincteur pour un dommage physique évident, une corrosion, une fuite ou une buse bouchée.
- Confirmer que le manomètre ou l'indicateur est dans la position opérationnelle.
- Soulever l'extincteur pour qu'il soit encore plein.
- Assurer que les instructions d'utilisation sur la plaque signalétique sont lisibles et tournées vers l'extérieur.
- Vérifier la dernière date de service professionnelle sur la balise. Un entrepreneur agréé pour l'extinction d'incendie doit avoir inspecté au cours des 12 derniers mois.

# Procédure de verrouillage d'urgence

1. Ne pas paniquer – sonner l’alarme – par sifflet ou alarme sonore
2. faire les appels pour les services d’urgence.
3. Verrouiller les portes.
4. Descendre les rideaux ou les toiles et verrouiller les fenêtres immédiatement.
5. Apporter tous les enfants à l’endroit désigné pour le code rouge.
6. Compter les enfants et s’il en manque, avertir le superviseur.
7. Garder les enfants CALMES.
8. Le personnel doit assurer le calme jusqu'à ce qu'il soit sécuritaire et approprié de reprendre le jeu normal

## PROCÉDURE D'ÉVACUATION D'URGENCE

INFORMATIONS DE CONTACT : Superviseur : Jeannelle Plamondon 705-335-2404  
Centre de Loisirs : Mariette Dallaire 705-335-8461

Numéro de téléphone d'urgence :

**Pompier - Police - Ambulance                      911**  
**Centre de Loisirs      705-335-8461**

### Objectif

Évacuer les enfants et le personnel du centre de garde d'une manière sécuritaire et ordonnée.

Le centre sera informé de la situation imminente comme suit :

1. Le son des alarmes internes d'incendie, à la fois de routine et d'urgence
2. Le son des sirènes communautaires
3. Médias locaux : radio
4. Bureau de ville ou municipal

Responsabilités :

La même que celle des procédures d'évacuation en cas d'incendie.

Transportation :      Taxi      Véhicule de l'employé

LOCATION D'URGENCE du REFUGE : 1. Le Centre de Loisirs  
2. Église Immaculée Conception

Communiquer l'évacuation :

1. Les stations de radio : CKGN et MOOSE FM
2. Les parents seront informés de l'évacuation vers le lieu de refuge.
3. Toute l'information sur la situation sera traitée par le superviseur ou par l'équipe d'urgence

