

POLITIQUE DE FRÉQUENTATION

CENTRE DE LA PETITE ENFANCE

AUX PETITESJOIES

290 DU SÉMINAIRE

CHICOUTIMI PQ

G7H 4J3



MODIFIÉ NOVEMBRE 2018

ADOPTÉ MAI 2019

1. PROGRAMME

- A. Le **programme d'activités** est adapté à l'âge des enfants et il a un caractère de stabilité et de régularité tout en étant flexible afin de mieux répondre aux besoins particuliers des enfants.
- B. Les **horaires d'activités** sont affichés en permanence à l'intérieur des salles pour consultation.

2. RATIO

62 places au permis (temps plein et temps partiel) : 18 mois à 5 ans

- 18 mois à 3 ans : 1 éducatrice /8 enfants
- 4- 5 ans : 1 éducatrice/10 enfants

3. INTÉGRATION NOUVEL ENFANT

Au mois de juin de chaque année, les parents sont rencontrés en groupe pour une « rencontre d'information » où tout se qui concerne l'inscription, politiques, programme éducatif, documents du Ministère, etc. Ensuite, une visite des lieux et une date de début est choisie. Avant l'entrée officielle de l'enfant, le parent est invité à venir avec celui-ci afin qu'il voit le milieu et rencontre les éducatrices. À sa première journée, le parent va déposer ses effets personnels au vestiaire identifié à son nom, il le reconduit ensuite dans la salle d'accueil où il est accueilli par une éducatrice. Le parent va remettre les documents remplis et signés au bureau et quitte.

4. DÉPART D'UN ENFANT DU SERVICE OU DIMINUTION DES JOURNÉES DE GARDE

À la fin du service de garde de l'enfant, le parent signe la formule de résiliation dans les documents; « Entente de services de garde », « Annexe A, sorties », « Annexe B, articles d'hygiène ». En cours d'année, s'il y a diminution du nombre de jour de fréquentation, on met fin à l'entente en vigueur et on signe une nouvelle entente conforme au besoin du parent.

5. FICHE D'INSCRIPTION

La fiche d'inscription doit être signée par le parent ou le responsable de l'autorité parentale et doit contenir les renseignements relatifs à l'identification de l'enfant. De plus, tout changement pertinent doit être mentionné au cpe afin que celui-ci soit noté au dossier.

6. DOCUMENTS REQUIS À L'INSCRIPTION ET SIGNATURES OBLIGATOIRES

Lors de l'inscription de l'enfant, le parent doit fournir les documents suivants :

- certificats de naissance de l'enfant et du parent (ou tuteur)
- attestation de services de garde reçus si l'enfant fréquentait un service de garde subventionné
- preuve d'aide du dernier recours (s'il y a lieu)
- preuve d'inscription à la place 0-5 ans

Et signer les documents suivants :

- entente de service
- formulaire PCR
- les protocoles
- les autorisations parentales pour l'administration des médicaments ne nécessitant pas de prescription médicale
- la fiche d'inscription

7. PROCÉDURE D'EXPULSION D'UN ENFANT

ANNEXE 4

8. SANTÉ

- État de santé** : l'enfant qui présente des signes évidents de maladie contagieuse, qui fait une forte température (39 c. et plus) sera retourné à la maison après que le cpe aura prévenu le parent ou responsable. Par contre, le centre peut administrer à l'enfant de l'acétaminophène (Tylenol ou Tempra) dans le seul cas où il y a de la fièvre (= de 38.5 c) et que le parent a signé le protocole ainsi que donner l'information nécessaire sur son enfant (ex : poids). De l'insectifuge peut être appliqué à un enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'il le soit conformément au protocole prévu. Le cpe peut aussi appliquer de la calamine, de la crème hydratante, du baume à lèvres, de la crème solaire, du gel lubrifiant à usage unique pour prise de température des gouttes salines, de la crème pour érythème fessier, des solutions orales d'hydratation sans prescription médicale mais avec une autorisation parentale. P.S. La crème hydratante, le baume à lèvres et les gouttes nasales salines doivent être fournis par le parent.
- Médicaments** : tout autres médicaments devront être apportés par le parent ou responsable et identifiés au nom de l'enfant. Le parent va porter le médicament à la cuisine, rempli et signe la feuille d'autorisation du

médicament en même temps. C'est l'éducatrice du groupe qui l'administre et signe le formulaire complété à cet effet. Ensuite, chaque éducatrice conserve dans sa salle, le dossier contenant les protocoles, les prescriptions, les autorisations parentales et la fiche d'administration des médicaments. Au départ de l'enfant, le dossier original est remis au parent et une copie est conservée au CPE pendant 3 ans. **Aucun médicament ne sera administré à l'enfant sans ordonnance médicale.** Les médicaments seront mis sous clés.

c. Accident mineur ou majeur: un rapport d'accident est rempli pour chaque accident (ou incident) par la personne en présence de celui-ci et conservé dans le dossier de l'enfant. Les premiers soins sont donnés, un appel aux parents est fait. Si l'accident est majeur; ambulance immédiatement, appel aux parents et une personne quitte avec l'enfant en attente du parent à l'urgence. (annexe 5)

9. ALIMENTATION

Le cpe offre des repas équilibrés, variés, en conformité avec le guide alimentaire canadien. Au cpe, nous utilisons des stratégies éducatives favorables au développement de saines habitudes alimentaires, d'une image corporelle positive, d'une relation saine avec la nourriture et à la découverte de nouveaux aliments.

Les enfants ne peuvent apporter des friandises et autres nourriture.

IMPORTANT : En cas d'**allergie alimentaire**, informer la coordonnatrice et l'éducatrice afin qu'une fiche de renseignements confidentiels soit remplie et remise à la cuisinière. Celle-ci prépare le repas de cet enfant en faisant attention aux allergies croisés et utilise des ustensiles et planches à découper différents. De plus, le repas de l'enfant est servi dans une assiette différente. Le dossier sur l'allergie de l'enfant doit contenir; le diagnostic du médecin et la prescription médicale pour l'administration des médicaments prescrits, des consignes écrites du parent concernant les repas et collations, le feuille d'autorisation signée par le parent.

Le dîner est servi entre 11 :00 h et 12 :30 h. Deux collations sont servis, soit entre 9 :00 h et 10 :30 h a.m. et 14 :30 h et 15 :30 h en p.m.

Les menus sont étalés sur 4 semaines pendant 3 périodes de l'année (septembre à décembre, janvier à avril, mai à août) et affichés à l'entrée du cpe.

10. DÉTENTE

La période du repas est suivie d'une période de détente pour tous les groupes. Des matelas individuels sont prévus à cet effet et sont munis de housses lavées et identifiées pour chacun. La détente se termine vers 14 :00 h.

11. VÊTEMENTS

Les enfants doivent être habillés selon la saison et il faut prévoir un sac à dos identifié au nom de l'enfant contenant :

- Vêtements de rechange identifiés
- Doudou ou toutou identifiés
- Période estivale : maillot, serviette, sandales

P.S. Le cpe ne se tient pas responsable des objets perdus, brisés ou volés.

12. BROSSE À DENT ET CRÈME SOLAIRE

ANNEXE 5

13. HEURES D'OUVERTURE

De 7 :00 h à 18 :00 h, du lundi au vendredi inclusivement.

Arrivée et départ : Le parent ou responsable est appelé à participer en aidant l'enfant soit à se dévêtir à son arrivée ou à se vêtir à son départ. Le parent doit voir à déposer les vêtements à l'endroit désigné au vestiaire.

- **À son arrivée,** l'enfant est reconduit par son parent ou responsable jusqu'à l'éducatrice responsable de l'accueil. Le parent ou responsable doit prendre le porte clef identifié de l'enfant sur le tableau Amisgest et le remettre à l'éducatrice. Aucun enfant ne doit être laissé au vestiaire ou ailleurs dans le cpe sans surveillance.
- **À son départ,** le parent ou responsable doit remettre le porte clef identifié de l'enfant sur le tableau Amisgest. Durant la période estivale, le parent ou responsable doit se rendre dans la cour afin de prendre en charge son enfant. Si une tierce personne doit venir chercher l'enfant, en avertir à l'avance le cpe.

Nos règlements d'assurance nous dégagent de toutes responsabilités à l'égard des enfants abandonnés sur les lieux du cpe, c'est-à-dire, tout enfant qui n'a pas été reconduit en mains propres à une éducatrice ou employée par le parent.

14. RETARD

Le cpe ferme ses portes à 18 :00 h. Tout retard sera sanctionné de la manière suivante : \$ 5 par tranche de 5 minutes après l'heure de la fermeture.

15. TARIFS DE GARDE

ANNEXE 1

16. MODE DE PAIEMENT

Le paiement pré autorisé, par chèque ou en argent est accepté. Le dépôt se fait tous les vendredis. Les paiements peuvent se faire à la semaine, deux semaines ou au mois après entente avec le cpe.

- Des relevés vous seront remis à la fin de l'année.
- Fédéral : tarif régulier, activités.
- Provincial (relevé 24 et relevé 30) : activités

17. VACANCES ET CONGÉS

Chaque parent usager s'engage à aviser le cpe des congés de son enfant. Tous les congés sont payables par le parent ou responsable. Les frais de garde doivent être payés au complet à la fin de l'année lors de la remise des relevés d'impôt.

18. LISTE DES CONGÉS FÉRIÉS

13 congés fériés :

- Fête du travail
- Action de grâce
- Veille de Noël
- Noël
- Lendemain de Noël
- Veille du Jour de l'An
- Jour de l'An
- Lendemain du Jour de l'An
- Vendredi Saint
- Lundi de Pâques
- Fête des Patriotes
- St-Jean Baptiste
- Confédération

P.S les congés fériés sont payables par le parent ou responsable.

19. PARTICIPATION DES PARENTS

La participation des parents est encouragée lors des sorties ou activités organisées pendant la période de fréquentation de l'enfant. Elles sont faites de façon sécuritaire, en autobus scolaire, et le nombre d'accompagnateurs est d'environ un adulte pour 3 enfants. Les parents sont aussi appelés à suivre régulièrement l'évolution de celui-ci à l'aide du cahier de communication virtuel journalier via Amisgest.

Les éducatrices et la coordonnatrice sont disponibles en tout temps pour rencontrer les parents et recevoir des suggestions et commentaires.

20. CIGARETTE

En conformité avec la Loi sur le tabac (Loi 44), il est strictement interdit de fumer sur le terrain du CPE ainsi que dans le bâtiment.

21. FERMETURE CAS FORTUIT

À l'ouverture du CPE par le personnel, s'il y a un problème comme : panne électrique, dégât d'eau, etc... Le personnel se chargera d'appeler les parents pour les aviser du bris. Si le problème se produit en cours de journée, la même procédure se fera et ils seront invités à venir chercher les enfants.

ANNEXE 1

TARIF EN VIGUEUR DU 1 SEPTEMBRE AU 31 DÉCEMBRE 2018

PCR JOURNALIER : \$ 8.05 avec indexation en janvier

TARIF EN VIGUEUR DU 1 JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019

PCR JOURNALIER : \$ 8.25 avec indexation en janvier

ANNEXE 2

POLITIQUE D'ADMISSION

ORDRE DE PRIORITÉ

1. ENFANT À TEMPS PARTIEL QUI FRÉQUENTE DÉJÀ LE C.P.E. ET QUI VEUT AUGMENTER SA FRÉQUENTATION.
2. ENFANT DES ÉDUCATRICES TRAVAILLANT AU C.P.E.
3. FRÈRE ET SŒUR (FRATERNITÉ) D'UN ENFANT FRÉQUENTANT DÉJÀ LE C.P.E.
4. ENFANT D'UNE FAMILLE QUI A DÉJÀ FRÉQUENTÉ LE C.P.E.
5. LISTE : WWW.LAPLACE0-5.COM

ANNEXE 3

PAIEMENT

FAÇONS DE FONCTIONNER POSSIBLE :

PRÉAUTORISÉ

ARGENT

CHÈQUE

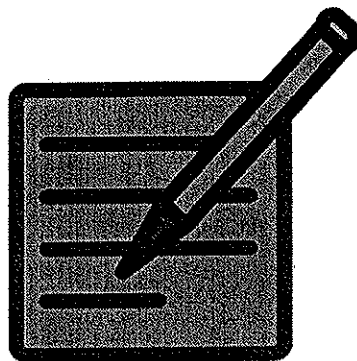
Si pré autorisé (spécimen de chèque) :

1. Montant fixe à chaque semaine

2. Solde dû : montant de garde + activité

Nom de l'enfant : _____

Signature parent : _____



PROCÉDURE D'EXPULSION D'UN ENFANT

Le CPE peut expulser un enfant qui manifeste des comportements agressifs et violents ou tout autre geste mettant sérieusement en danger la santé, la sécurité ou le bien-être des autres enfants ou des adultes travaillants auprès de lui.

Le CPE s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour aider l'enfant avant de procéder à l'expulsion. L'expulsion étant le dernier recours de la démarche d'aide à la famille.

- Faire connaître à tous les parents du CPE la procédure en cas d'expulsion lors de la signature du contrat d'entente de service.
- Informer le parent du problème vécu au CPE.
- Remettre des documents de références aux parents au besoin.
- Demander l'autorisation aux parents pour l'implication d'un intervenant du CSSS.
- Collaborer avec les professionnels des différentes ressources du milieu à l'élaboration et au suivi d'un plan d'intervention.
- Initier ou participer à toutes rencontres visant à aider la famille.
- Référer les parents aux ressources possibles du milieu.

La coordonnatrice doit tenir les membres du conseil d'administration au courant du problème et des démarches de soutien de l'enfant et à la famille.

Si le problème persiste, que la santé, la sécurité et le bien-être des enfants et des adultes sont sérieusement mis en péril et que la collaboration des parents est nulle et insuffisante, la coordonnatrice :

- Avise le Ministère de la Famille de la démarche d'aide entreprise et de la possibilité d'expulsion de l'enfant
- Amène le cas au conseil d'administration pour analyse du dossier et décision.

En cas d'expulsion définitive, le CPE informera les parents lors d'une rencontre réunissant la coordonnatrice du service de garde et l'intervenant au dossier et donnera un préavis minimum de 15 jours de calendrier.

Le conseil d'administration prendra les mesures qui s'imposent également dans les cas suivants :

- Le parent ne respecte pas les règles et politiques du CPE.
- Le parent ne paie pas ses frais de garde.
- Le parent a des gestes ou paroles pouvant causer préjudice aux travailleuses.

L'expulsion de l'enfant ou résiliation du contrat se fera après une rencontre avec le parent et dans le cas où celui-ci refuserait de corriger la situation problématique.

Je déclare avoir lu la procédure d'expulsion en date du : _____ 20_____.

Responsable de l'autorité parentale

Coordonnatrice

ANNEXE 5

DATE ET ANNÉE : _____

Voici deux choix concernant la crème solaire et les brosses à dent :



Moi, parent de _____ fournirai les articles suivant pour mon enfant.

CRÈME SOLAIRE

BROSSE À DENT

Signature : _____



Moi, parent de _____ accepte que le CPE Aux Petites Joies fournisse et applique à mon enfant les produits suivants en conformité avec le formulaire du MFA;

CRÈME SOLAIRE, \$ 20 POUR L'ANNÉE EN COURS

BROSSE À DENT, \$ 5 POUR L'ANNÉE EN COURS

Et je m'engage à payer le montant qui correspond à l'article par mode suivant :

ARGENT

PRÉAUTORISÉ

CHÈQUE

Signature : _____

RAPPORT D'INCIDENT

DATE DE L'INCIDENT : ____/____/____

NO POLICE : 166-6500

NO CERTIFICAT : 166-____

CODE CLIENT :

NOM DU BC/CPE/GARDERIE/REGROUPEMENT :

ADRESSE : _____ TÉL : () _____

VILLE : _____ CODE POSTAL : _____

DIRECTEUR(TRICE)/COORDINATEUR(TRICE): _____

BLESSÉ(E) : _____ DATE DE NAISSANCE : ____/____/____

PARENT : _____

ADRESSE : _____ TÉL : () _____

VILLE : _____ CODE POSTAL : _____

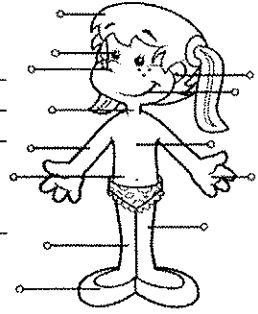
PERSONNE CONTACTÉE : _____ DATE : ____/____/____ HEURE : _____

LIEU DE L'INCIDENT : _____

LOCAL : _____ COUR : _____ AUTRE : _____

DÉCRIRE BRIÈVEMENT L'INCIDENT:

DÉCRIRE ET INDIQUER LES BLESSURES :



NOM DE L'ÉDUCATEUR (TRICE) RESPONSABLE AU MOMENT DE L'INCIDENT :

MESURES IMMÉDIATES (PREMIER SOINS) :

TRANSPORT AU SERVICE DE SANTÉ : _____

HOSPITALISÉ : OUI NON

NOM DE L'HÔPITAL : _____ CHAMBRE NO: _____

ADRESSE : _____

VU À L'URGENCE : _____

TÉMOIN 1. NOM _____ TÉL : () _____

TÉMOIN 2. NOM _____ TÉL : () _____

JE (PARENT/TUTEUR) RECONNAIS AVOIR ÉTÉ INFORMÉ DE L'INCIDENT TEL QUE DÉCRIT DANS LE PRÉSENT DOCUMENT.

SIGNATURE _____ DATE : ____/____/____

PARENT/TUTEUR

SIGNATURE _____ DATE : ____/____/____

DIRECTEUR (TRICE)/COORDINATEUR(TRICE)/ÉDUCATEUR (TRICE)

SVP FAITES-NOUS PARVENIR LE RAPPORT COMPLÉTÉ PAR COURRIEL À INFO@ABERNIER.CA OU PAR FAX AU 418.626.5676

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le centre de la petite enfance s'assure de la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, le conseil d'administration désigne les coordonnatrices à titre de « responsables du traitement des plaintes ». Si la plainte concerne ces dernières, le président du c.a. est la personne désignée pour recevoir la plainte. Si la plainte concerne le conseil d'administration, le plaignant peut se référer au Ministère de la Famille.

Le centre recueille et traite toute plainte concernant la direction, un membre du personnel ou des enfants.

Une plainte peut être déposée :

- ✓ Pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le centre qui lui laisse croire qu'il y a eu un manquement à une obligation imposée par la loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, par le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, par le Règlement de la contribution réduite.
- ✓ Si l'on constate un fait, une situation qui menace la santé, la sécurité, le bien-être des ou d'un enfant;
- ✓ Lorsque le plaignant a l'impression d'avoir été traité avec iniquité.

En seconde instance, si le plaignant a l'impression que sa plainte n'est pas traitée avec justesse par le CPE, il peut porter plainte au Ministère de la famille.

Étapes de traitement d'une plainte

La personne responsable des plaintes doit les traiter avec minutie, empathie, justice, discernement et assure un suivi.

La personne qui porte plainte est informée des conclusions du traitement de la plainte. Si le dossier ne se règle pas à l'intérieur de 30 jours, la personne est informée de l'évolution de son dossier. Dans tous les cas, la personne qui porte plainte est informée des résultats non confidentiels du traitement de la plainte avec le respect de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit et il n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte l'invite à s'identifier car il pourrait s'avérer utile de communiquer avec lui. Un dossier est systématiquement ouvert en utilisant le « Formulaire de plainte F-001p » ou le document du centre.

P.S. Lorsque la plainte est écrite, la personne qui reçoit la plainte expédie à la personne plaignante un accusé réception, si cette dernière a fourni son nom et adresse.

Identification de la nature de la plainte

La personne qui reçoit la plainte doit d'abord déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement, et ce, par écrit.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subie par un enfant de la part d'un membre du personnel, la personne qui reçoit les plaintes demande à la personne plaignante de déposer un signalement au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse. En cas de refus, la personne qui reçoit les plaintes procède au signalement au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse.

Si un signalement est requis, la personne qui reçoit la plainte, de concert avec le conseil d'administration, prennent en charge le suivi et collaborent avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte tel que prévu avec l'Entente multisectorielle victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique. La personne responsable procède au retrait immédiat de l'employé, si c'est la recommandation du CPEJ.

Si la plainte ne relève pas du centre, la personne qui porte plainte est référée à l'organisme qui a juridiction sur la question.

Cueillette d'information au sujet de la plainte

La personne qui reçoit la plainte rencontre toutes les personnes concernées par la situation décrite dans la plainte afin de connaître les différentes versions au sujet de cette situation. À cette étape, la personne qui reçoit la plainte recueille l'ensemble des faits et rencontre la personne qui fait l'objet de la plainte.

Dans le cas de situation complexes ou de situations à l'égard d'un membre du personnel, la personne qui reçoit les plaintes en réfère au conseil d'administration.

À cette étape, la personne qui reçoit la plainte ou le conseil d'administration conclue si la plainte est fondée et requiert des mesures correctives. Dans son rapport, la personne qui reçoit la plainte énumère les événements concordant entre les divers témoignages ainsi que le nombre de témoignages qui divergent de ceux de la personne qui a porté plainte.

Conclusions et décision

À cette étape, la personne qui reçoit la plainte avec ou sans le conseil d'administration dépendamment de la gravité de la situation évaluent en quoi les événements concordants contrevient aux lois, règlements gouvernementaux, règlements généraux, et régie interne du CPE, programme, pratiques internes.

La personne qui reçoit la plainte avec ou sans le conseil d'administration selon la gravité de la situation identifie quelle (s) mesure (s) peut (vent) être prise (s) pour corriger la situation et/ou pour encadrer la (les) personne (s) fautive (s), les personnes responsables de leur application, les détails à respecter pour régulariser la situation, le suivi et le contrôle à effectuer.

Réponse à communiquer au plaignant

La personne qui reçoit la plainte communique les résultats du traitement de la plainte verbalement à la personne plaignante lors d'une rencontre. Elle l'informe de la façon avec laquelle sa plainte a été traitée et des raisons qui justifient le résultat de l'examen. Le traitement de l'information concernant la plainte se fait dans le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Si le plaignant demeure insatisfait du résultat de la plainte, le centre l'informe de son droit de déposer en second recours sa plainte au Ministère de la famille pour que celle-ci fasse l'objet d'un nouvel examen de la part du ministère.

Suivi

Lorsque la plainte est fondée, la personne qui reçoit la plainte doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée est corrigée.

Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le centre de la petite enfance Aux Petites Joies inc ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef au siège social du centre. Seules les personnes désignées ont accès à ces documents.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI D'UNE PLAINTE

1. IDENTIFICATION

No de la plainte : _____
Date de la plainte : _____
Heure : _____
Plainte reçue par : _____
Nom de la personne concernée : _____
Adresse : _____

2. DÉTAILS CONCERNANT LA PLAINTE

3. DÉCISION CONCERNANT LA RECEVABILITÉ DE LA PLAINTE

Plainte acheminée à : _____
Plainte non retenue : _____
Raisons : _____

Plainte retenue : _____
Raisons : _____

4.
Constatations : _____

Plainte non fondée : _____
Insuffisance de preuves : _____
Plainte fondée : _____

5. MOYENS PRIS POUR CORRIGER LA SITUATION

6. SUIVI EFFECTUÉ

7. TRANSMISSION AU C.A.

Date : _____

Décision : _____

8. FERMETURE DU DOSSIER

Date : _____

Signature de la personne responsable du traitement des plaintes

Formulaire pour déposer une plainte

* = Champ obligatoire

1. Identification du plaignant Qui êtes-vous ?

- Un citoyen
 Un parent d'un enfant fréquentant un service de garde
 Une personne responsable d'un service de garde en milieu familial
 Un employé d'un service de garde, préciser :
 Autre, préciser :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Ville :

Code Postal :

Courriel : *

Téléphone au bureau :

Téléphone résidence / cellulaire :

#

À quel moment de la journée et à quel numéro pouvons-nous vous joindre le plus facilement ?

2. Nature de la plainte *

- La plainte concerne les services rendus par le ministère
 La plainte concerne un service de garde ou un bureau coordonnateur

a) Votre plainte concerne-t-elle :

- Un centre de la petite enfance (CPE)
 Une garderie
 Un service de garde en milieu familial
 Un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial
 Un service de garde sans permis
 Vous l'ignorez

b) Quel est le nom, l'adresse et la ville du service de garde ou du bureau coordonnateur ?

Besoin de précisions ? Vous pouvez consulter le [localisateur de services de garde](#).

Nom :

Adresse :

Ville :

3. Démarches effectuées

Le prestataire de services de garde et le bureau coordonnateur sont les premiers responsables de la qualité des services offerts. Une première démarche auprès de ces derniers peut permettre de trouver des solutions appropriées à votre plainte.

Avez-vous fait une première démarche auprès de votre service de garde ou du bureau coordonnateur pour régler la situation ? *

Oui Non

Si oui, quel en a été le résultat (maximum de 1000 caractères) ?

Si non, pour quelle raison n'avez-vous pas effectuée cette démarche auprès de votre service de garde ou du bureau coordonnateur (maximum de 1000 caractères) ?

4. Détails de votre plainte (maximum de 4 000 caractères) *

5. Quelles sont vos attentes concernant le traitement de votre plainte (maximum de 4 000 caractères) ?

Envoyer la plainte

[Pour poser une question et obtenir de l'information à propos du ministère de la Famille](#)

[Pour joindre la ministre](#)

[Pour du soutien aux services de garde et bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial](#)

[Pour communiquer avec la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels](#)

Québec

© Gouvernement du Québec, 2012