



RÈGLES

D'ORGANISATION
DE LA PRESTATION DES
SERVICES DE GARDE

CPE Le Bilboquet
Coop de solidarité



Chers parents,

Nous sommes très heureux de vous accueillir dans la grande famille de la coopérative de solidarité du CPE le Bilboquet.

Nous vous invitons à lire ce document qui répondra certainement à plusieurs de vos questions et vous donnera l'ensemble des informations utiles.

Table des matières

Présentation de la Coopérative de solidarité Centre de la Petite Enfance le Bilboquet.....	4
Volet intégration	5
Portail d'inscription	5
Heures d'ouverture	7
Journée de dépannage	7
Nous joindre	7
Équipe d'éducatrices et d'éducateurs	8
Ratio personnel de garde / enfants	10
Accueil et départ de l'enfant	10
Circulation automobile et stationnement.....	11
Horaire type.....	12
Collaboration des parents	16
Vêtements et effets personnels à fournir	16
Communication aux parents	19
Coopérative de solidarité	20
Congés, absences, vacances et fériés.....	21
Sorties et transports	22
Santé, hygiène et sécurité	22
Repas et Collations	22
Sécurité en situation motrice	23
Maladie, accident et mesure d'urgence	23
Règles concernant la médication	24
Mesures d'urgence	25
Interdiction de fumer	25
Politique administrative (frais de garde, pénalités, modalités de paiement, reçus)	25
Politique d'expulsion	26
Procédure de traitement des plaintes.....	28

Présentation de la Coopérative de solidarité du Centre de la Petite Enfance le Bilboquet¹

Depuis plus de 40 ans, le Bilboquet est fier de sa pédagogie ouverte et interactive, de son environnement favorisant le développement global et l'expérience de son équipe multidisciplinaire. Le Bilboquet est constitué en vertu de la loi sur les coopératives du Québec et est subventionné par le Ministère de la Famille.

La mission

« Permettre au plus grand nombre possible d'enfants d'âge préscolaire de vivre une expérience éducative et sociale, dans un milieu riche et varié favorisant le développement des habiletés globales et le cheminement vers l'autonomie. »

La vision

« Respecter l'enfant et sa famille en assurant un service de qualité qui favorise le développement global. »

Les valeurs

Saine communication – Ouverture – Respect

Les buts

Permettre à l'enfant de se développer globalement à son rythme, selon ses capacités et en étant toujours respecté comme individu par sa pédagogie ouverte.

Fournir à l'enfant un environnement physique et humain riche et varié. L'équipe du Bilboquet a toujours privilégié travailler avec de grandes salles avec plusieurs éducateurs coopérant et intervenant en même temps auprès des enfants « team teaching ».

L'offre de service

Dans le but de remplir pleinement sa mission, le Bilboquet offre des services à temps partiel et à temps plein (entre 2 et 5 jours par semaine). Cette formule permet d'accueillir annuellement plus de 160 enfants de Sherbrooke et de ses environs. L'installation située au 195 rue Mont-Plaisant, à Sherbrooke (Mini Bil et Petit-Bil) comporte 68 places subventionnées pour les enfants de 2 à 4 ans. Adjacente, l'installation au 266 rue Kennedy Nord (Grand Bil) comporte 70 places subventionnées pour les enfants de 4 à 5 ans.

¹ Pour alléger le texte, le nom « le Bilboquet » sera utilisé dans le document.

Le volet intégration

La préoccupation pour l'accessibilité se traduit également à l'importance accordée à l'intégration d'enfants ayant des besoins de soutien particulier. Des enfants présentant une large diversité de besoins sont ainsi répartis dans chaque groupe. Un service d'accompagnement par des éducatrices spécialisées fait en sorte que ces enfants soient intégrés dans une vie sociale et éducative.

Ce volet est facilité par l'approche pédagogique (voir le programme éducatif) ainsi que par l'apport de plusieurs partenaires comme les programmes d'éducation spécialisée de plusieurs Cégep, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS, sans oublier la présence de la fondation PASSPPort.

Portail d'inscription

Les parents intéressés par nos services doivent s'inscrire au Portail d'inscription du ministère de la Famille via le service d'authentification gouvernementale ou par téléphone : [1 855 336-8568](tel:18553368568)

Quant aux enfants ayant des besoins de soutien particulier, ceux-ci ne doivent pas nécessiter de soins médicaux hors du commun ne pouvant être gérés par une éducatrice spécialisée. Le CPE n'est pas équipé pour répondre à ces besoins et en aucun cas, mettre en péril la vie, la santé et la sécurité d'un enfant.

Processus d'admission

Les CPE doivent se référer au Portail d'inscription lorsqu'une place se libère. Le nom d'un enfant sera alors proposé par le système automatisé et le parent en sera aussitôt informé.

Le CPE contactera le parent et celui-ci sera invité à venir visiter les lieux avec son enfant. L'inscription pourra se faire par la suite, si le parent accepte la place.

Pour les enfants présentant des besoins de soutien particulier déjà connus, un lien sera fait avec la ou le TES du groupe de l'enfant afin de planifier le plan et les services d'intégration.

L'ordre dans la liste d'attente sera établi automatiquement selon les catégories suivantes :

- **catégorie 1** : enfant d'un membre du personnel du service de garde résidant à la même adresse qu'un enfant déjà admis dans le service de garde;
- **catégorie 2** : enfant d'un membre du personnel du service de garde;
- **catégorie 3** : enfant résidant à la même adresse qu'un enfant déjà admis dans le service de garde (fratrie);
- **catégorie 4** : enfant qui n'est pas déjà admis en CPE ou en garderie subventionnée;
- **catégorie 5** : enfant qui ne fait partie d'aucune des catégories précédentes.

Ententes de partenariat (places limitées selon chaque partenaire)

Des places sont réservées pour :

- un enfant dont un parent est à l'emploi du Cégep de Sherbrooke;
- un enfant dont un parent est un étudiant inscrit au Cégep de Sherbrooke;
- un enfant dont un parent est à l'emploi du Centre Intégré Universitaire de Santé et des Services Sociaux de l'Estrie – CHUS (CIUSSS);
- un enfant dont un parent est à l'emploi du Centre de services scolaire de la Région-de-Sherbrooke.

Documents nécessaires au moment de l'inscription

- L'original du certificat ou de l'acte de naissance du parent qui complète une demande de place à contribution réduite.
- L'original du certificat de naissance de l'enfant.
- S'il y a lieu, une preuve que vous recevez des prestations d'un programme d'aide de dernier recours (aide sociale). Le carnet de réclamation mensuel sera demandé.
- S'il y a lieu, une preuve de résidence permanente ou de citoyenneté canadienne ou un permis de travail fermé ou d'études.
- Une photo récente de l'enfant s'il a des allergies alimentaires ainsi qu'un billet médical.
- La carte d'assurance maladie de l'enfant.
- Finalement, si votre enfant est inscrit dans un autre service de garde subventionné avec un horaire complémentaire au Bilboquet, vous devez apporter une copie de l'entente de l'autre milieu.

Enfants fréquentant déjà le Bilboquet

Les parents dont l'enfant fréquente déjà le Bilboquet seront interpellés au début du mois de février afin de renouveler ou non leur entente de service pour la prochaine année. Les parents seront informés de la période d'inscription pour signer la nouvelle entente et recevoir les documents (calendrier, nouveau code de porte, etc.).

Heures d'ouverture

Lors de la signature des ententes de service de garde subventionné, il est demandé à chaque parent de nous indiquer leurs besoins. L'horaire type du Bilboquet est de 7h30 à 17h30, du lundi au vendredi (sauf journées fériées). Vous devez **prendre entente avec la direction** pour modifier ces heures dans l'entente. Le montant de la contribution réduite est pour une durée qui ne doit pas dépasser 10 heures de fréquentation, sinon des frais additionnels seront exigés (5\$ par tranche de 5 minutes).

Notez que pour profiter pleinement de sa journée au Bilboquet, il est préférable que votre enfant arrive avant 9 h le matin.

Journée de dépannage

Pour répondre aux besoins des parents qui ont une entente à temps partiel, un service de journée de dépannage occasionnel est offert (lorsqu'il y a des enfants absents dans le même groupe). Notez que ce service est offert exclusivement aux enfants fréquentant le Bilboquet et ayant une entente en cours.

Pour profiter de ce service, vous n'avez qu'à nous aviser et ainsi vous assurer de la disponibilité de la demi-journée ou de la journée choisie. Vous devrez déboursier le tarif quotidien en vigueur le jour même, ou le faire ajouter sur votre paiement préautorisé. Tous les dépannages réservés seront payables même si annulés, car nous réservons une place pour votre enfant. Donc cela diminue les possibilités de l'offrir à d'autres enfants.

Pour un dépannage de dernière minute, il est possible de téléphoner à l'installation de votre enfant après 8 h 30. Une place pourrait être disponible si une absence dans le groupe de votre enfant a été confirmée.

Nous joindre

Par la poste : CPE Le Bilboquet 195 rue Mont-Plaisant, Sherbrooke, Qc, J1G 2A5

Au bureau : les heures d'ouverture des bureaux sont de 8 h 30 à 9 h et de 16 h 30 à 17 h.

Par téléphone : (819) 564-7400 poste 1 pour la réception Mont-Plaisant
poste 2 pour la réception Kennedy

Par télécopie : (819) 564-3156

Par courriel : communications.parents.bilboquet@gmail.com

Par notre site Web : www.cpebilboquet.org

Équipe d'éducatrices et d'éducateurs

Julie Bonsant : Formation en techniques d'éducation à l'enfance; a travaillé pour les S.R.C. de Sherbrooke et a fait son stage au Bilboquet. Mère de 3 jeunes adultes. Au Bilboquet depuis 1995.

Tina Jasmin : Formation universitaire en enseignement préscolaire et primaire, a travaillé en tant qu'éducatrice en garderie et a acquis de l'expérience au cours de ses trois années de stage au primaire. Mère d'un jeune adulte. Au Bilboquet depuis 1997.

Patrick Labbé : Formation universitaire en psychoéducation, a travaillé avec des personnes atteintes de déficience intellectuelle et à Entraide Plus, avec des enfants de milieux défavorisés. Au Bilboquet depuis 1997.

Marie-Claude Lequin : Formation universitaire en enseignement préscolaire et primaire. Elle a travaillé comme entraîneur de patin auprès des enfants. Mère de 2 garçons. Au Bilboquet depuis 2003.

Karine Sansoucy : Formation universitaire en adaptation scolaire, a aussi de l'expérience en tant qu'éducatrice auprès d'enfants handicapés. Mère d'un enfant. Au Bilboquet depuis 2004.

Roxane Corpataux : Formation collégiale en design intérieur, elle fût responsable d'un milieu familial reconnu par le Bilboquet pendant 7 ans et a complété une attestation en éducation à l'Enfance. Mère de 3 jeunes adultes et grand-mère d'une petite-fille. Au Bilboquet depuis 2004.

Claudia Bourque-Paquette : Formation en techniques d'éducation à l'enfance. A fait son stage au Bilboquet en 2005 et a été embauchée par la suite. Mère de 2 enfants.

Annie Royer : Formation en techniques d'éducation à l'enfance. Mère de 2 jeunes adultes. Au Bilboquet depuis 2009.

Stéphanie Lecours : Formation en techniques d'éducation à l'enfance. A fréquenté le Bilboquet lorsqu'elle était enfant. A fait son stage au Bilboquet en 2013 et a été embauchée par la suite. Mère de deux enfants.

Isabelle Cantin : Certificats en psychologie et en communication. Formation en techniques d'éducation à l'enfance. Elle a fait son stage au Bilboquet en 2017 et a été embauchée par la suite. Mère de 3 enfants.

Crystel Côté : Formation en techniques d'éducation à l'enfance. Elle a fait son stage au Bilboquet en 2018 et a été embauchée par la suite. Mère d'un petit garçon.

Angélica Ostos : AEC Techniques d'éducation à l'enfance. Mère d'un garçon. Au Bilboquet depuis 2021.

Jorane Boucher : AEC Techniques d'éducation à l'enfance. Au Bilboquet depuis 2022.

Angy Zacarias : Éducatrice au Bilboquet depuis 2023. Mère d'une petite fille.

Julie Lejour : Formation en techniques d'éducation à l'enfance. Mère de 4 enfants.

Suppléants (es): Mustajiba Adel, Justine Coutu, Sonia Dubreuil, Léanne Croteau, Laurence Guay, Mehdi Hamdi, Mathilde Leclerc, Éliane St-Laurent, Fabrice Thibault et Léa Thibault.

Accompagnatrices (teurs) au volet intégration (TES)

Julie Guillette : Formation en techniques d'éducation spécialisée. Mère d'un enfant. Au Bilboquet depuis 2004.

Jessica Boulet : Formation en techniques d'éducation spécialisée, elle a fait son stage au Bilboquet en 2014 et a été embauchée par la suite. Mère d'un enfant.

Nick Nolan : Formation en techniques d'éducation spécialisée. A fait son stage au Bilboquet à l'automne 2020 et a été embauché par la suite.

Mégane Mongeau : Formation en techniques d'éducation spécialisée. A fait son stage au Bilboquet à l'hiver 2021 et a été embauchée par la suite. Mère d'une petite fille.

Autre personnel que vous croiserez au Bilboquet

Annie Blouin : Au Bilboquet depuis 1996. Directrice générale depuis 2018. Certificat en gestion des organisations et formation universitaire en adaptation scolaire. A enseigné pendant 4 ans et a travaillé 2 ans en tant qu'interprète gestuelle en milieu scolaire et au Bilboquet. Mère d'une jeune adulte.

Sandra Quirion : Directrice adjointe à l'installation Mont-Plaisant depuis septembre 2021. Formation en techniques d'éducation à l'enfance. A fait son stage au Bilboquet en 1994 et a été embauchée par la suite. Mère de 3 enfants.

Linda Bouffard : Directrice adjointe à l'administration. Mère de 3 adultes et mamie de 3 petits-enfants. Au Bilboquet depuis 1999.

Raynald Lachance (Kennedy) : Préposé à l'entretien ménager. Au Bilboquet depuis 2012.

Jamila Nazari (Mont-Plaisant) : Préposée à l'entretien ménager.

Ratio personnel de garde / enfants

Le ratio représente le nombre minimum d'éducatrices par rapport au nombre d'enfants présents dans le groupe.

- Une éducatrice pour, au plus, 8 enfants âgés de 2 ans à 3 ans au 30 septembre
- Une éducatrice pour, au plus, 10 enfants âgés de 4 ans au 30 septembre

Accueil et départ de l'enfant

Arrivée

Au début de l'année, un crochet est attribué à chaque enfant. Nous vous demandons de sortir du sac à dos les vêtements que votre enfant doit porter pour aller à l'extérieur. Pour les enfants de l'installation Mont-Plaisant, un casier est associé à chaque crochet (dessin ou lettre identique) et est disponible pour ranger le sac à dos. À l'installation Kennedy, les sacs à dos des enfants sont déposés sur les tablettes de bois situées au-dessus des crochets.

Après être passé au vestiaire, amenez votre enfant jusqu'à la porte du local d'appartenance et assurez-vous qu'une éducatrice ait eu connaissance de votre arrivée. Le moment de l'accueil est crucial pour que l'enfant débute bien sa journée et pour partager des messages.

Transition

En réponse aux expériences vécues depuis plus de 40 ans et pour faciliter la transition (maison → Bilboquet), nous vous proposons la démarche qui suit :

-Dans le vestiaire, donner l'attention nécessaire à votre enfant et nous laisser le prendre en charge dès qu'il franchit le seuil de la salle bleue.

-Si vous êtes préoccupés par la transition que vous venez de vivre, n'hésitez pas à nous téléphoner au cours de la journée.

-Notez que si vous désirez observer votre enfant en pleine activité, il est préférable de le faire lorsque vous venez le chercher.

Départ

SVP, nous aviser par téléphone ou par écrit si une personne, autre que les parents ou les personnes autorisées mentionnées au dossier, vient chercher l'enfant. Assurez-vous également que cette personne s'identifie à une éducatrice (une pièce d'identité pourrait être demandée).

N.B. Il est important de nous remettre par ÉCRIT tout avis d'interdiction de contact (avis officiel émis par jugement de la cour).

Circulation automobile et stationnement

Débarcadères Kennedy (Grand Bil) (2 entrées) :

- Rond-point par 266 Kennedy Nord : stationnement des 2 côtés (ne pas arrêter dans le milieu de l'allée ni sur le gazon).
- Par 265 rue du Cégep : grand stationnement (débarcadères identifiés longeant le mur de l'installation).

Débarcadères Mont-Plaisant (Petit Bil et Mini Bil) (2 entrées) :

- Par 195 rue Mont-Plaisant : entrée longeant la clôture; possibilité d'arrêter en se collant sur le trottoir et possibilité d'utiliser les places longeant le muret du stationnement adjacent (places identifiées comme débarcadère pour le Bilboquet). S'il n'y a plus d'espace disponible, vous pouvez utiliser une autre place de ce stationnement, mais vous devez actionner les quatre clignotants de votre véhicule afin d'indiquer que vous êtes stationné de manière temporaire seulement pour ainsi éviter une contravention du cégep de Sherbrooke.
- Par 265 rue du Cégep : espaces identifiés longeant la clôture adjacente au Mini Bil.

Ne laissez jamais votre véhicule en marche ni avec des enfants à l'intérieur (sécurité des enfants, vol dans les voitures et protection de l'environnement).

Horaire type d'une journée au Mini Bil

- 7h30** Accueil - jeux libres et animés
- 8h45** Rangement, salle de bain et changements de couche (au besoin)
- 9h15** Collation
- 9h30** Jeux libres et animés
Salle de bain et changements de couche / habillage



- 10h00** Sortie extérieure*

*En temps de pluie ou de grand froid, nous restons à l'intérieur et pouvons changer de jardin

- 10h45** Entrée des amis
- 11h00** Préparation pour le dîner, salle de bain et changements de couche (au besoin)
- 11h15** Dîner

- 12H00** Jeux libres et animés
Salle de bain et changements de couches

- 12H30** Histoire

- 12H45** Repos



- À partir de 14H45** Réveil progressif et collation

- 15h30** Salle de bain et changements de couches

- 16h00** Rangement et habillage

- 16h15** Sortie extérieure*

*En temps de pluie ou de grand froid, nous restons à l'intérieur.

- 17h30** Fermeture des plateaux d'activités

Repos et sieste (2 à 4 ans)

La période de repos est d'environ 45 minutes et varie selon le temps de l'année et les besoins des enfants. Les enfants qui ne se réveillent pas d'eux-mêmes se feront réveiller doucement au plus tard 15h00.

Note : utiliser le terme « repos » au lieu de « dodo » afin que les enfants ne se sentent pas obligés de dormir et pour éviter de développer un stress par rapport à ce moment.

Horaire type d'une journée au Petit Bil d'en bas

- 7h30** Accueil et ateliers libres (salle bleue)
8h15 Activités spéciales (salle bleue)
8h30 Ouverture de la salle jaune (grande motricité)
9h25 Fermeture salle bleue
9h30 Fermeture salle jaune
9h40 Salle de bain, causerie et collation salle jaune
10h15 Jeux libres salle bleue et activités spéciales salle jaune (sciences et sons)
10h50 Rangement, salle de bain et sortie extérieure (1er groupe)
11h00 Salle de bain et sortie extérieure (2e groupe)
11h40 Entrée 1er groupe, salle de bain et regarder des livres salle bleue
11h50 Entrée 2e groupe, salle de bain
12h05 Dîner
12h40 Salle de bain, tournée des Pull-Ups, histoire en grand groupe
13h00 Repos
13h45-14h00 Levée des enfants qui ne dorment pas
14h30 Réveil progressif des dormeurs, salle de bain et jeux calmes salle jaune
15h00 Collation
15h30 Ouverture salle bleue et jaune
16h00 Fermeture des salles
16h05 Salle de bain, habillage 1er groupe et sortie extérieure*
16h15 Salle de bain, habillage 2e groupe et sortie extérieure*
*En temps de pluie ou de grand froid, nous restons à l'intérieur et pouvons changer de jardin
16h30 Sortie extérieure pour tout le monde (enfants et intervenants)
16h50 Retour dans le jardin respectif s'il n'y a pas de sortie extérieure
17h30 Fermeture des plateaux d'activités



Horaire d'une journée type au Petit Bil d'en haut

7h30 Accueil et ateliers libres (salle bleue)

8h15-8h30 Ouverture de la salle de grande motricité (salle jaune)

Activités spéciales possibles

9h15 Fermeture salle jaune et salle de bain

9h30 Collation et causerie

9h55 Salle de bain et habillage 1er groupe

10h00 Sortie extérieure 1er groupe

10h10 Salle de bain et habillage et sortie 2e groupe

11h00 Entrée 1er groupe

11h10 Entrée 2er groupe

11h10-11h20 On regarde des livres (salle jaune), descente pour le dîner

11h30 Dîner

12h00 Jeux libres salle bleue, activité musicale ou autres

12h30 Salle de bain, tournée des Pull-Ups et histoire en grand groupe

12h45-13h00 Repos

13h45-14h00 Levée des enfants qui ne dorment pas

14h30-14h55 Réveil progressif des dormeurs et jeux libres salle bleue

15h00 Collation en grand groupe

15h30 Ouverture de la salle jaune et jeux libres

16h00 Fermeture des salles

16h05 Salle de bain, habillage 1er groupe et sortie extérieure*

16h15 Salle de bain, habillage 2e groupe et sortie extérieure*

*En temps de pluie ou de grand froid, nous restons à l'intérieur et pouvons changer de jardin

16h30 Sortie extérieure pour tout le monde (enfants et intervenants)

16h50 Retour dans le jardin respectif s'il n'y a pas de sortie extérieure

17h30 Fermeture des plateaux d'activités



Horaires d'une journée type au Grand Bil* (Nord, Sud et Girouettes)

*sujet à changement

7h30 Accueil et ateliers libres (salle bleue Sud et Nord)

8h00 Ouverture salle des Girouettes

8h30 Ouverture de la salle multi

Activités spéciales possibles pour groupes Sud et Girouettes

8h30 Sortie extérieure pour le groupe du Nord (et Girouettes selon la saison)

9h15 Fermeture des salles + toilette et lavage des mains (groupes Sud et Girouettes)

9h30 Collation et causerie (groupes Sud et Girouettes)

9h30 Entrée des enfants du groupe Nord + toilette et lavage des mains (et Girouettes selon la saison)

9h45-10h00 Collation et causerie (groupe Nord)

10h15-10h30 Salle de bain, habillage et sortie extérieure (groupes Sud et Girouettes selon la saison)

10h30 Activités libres ou dirigées (groupe Nord et Girouettes selon la saison)

11h15 Entrée des groupes Sud et Girouettes

11h30 Dîner (groupes Sud et Girouettes)

12h05 Activités libres ou dirigées (groupes Sud et Girouettes)

12h15 Dîner groupe Nord

12h50-13h15 Histoire, toilette + lavage des mains et repos pour tous les groupes

14h00-14h15 Levée des enfants qui ne dorment pas

14h30-15h00 Réveil progressif des dormeurs, jeux libres et collation

15h30-15h45 Fermeture des salles -Toilette, lavage des mains et habillage* pour tous les groupes

*En temps de pluie ou de grand froid, nous restons à l'intérieur

15h45-16h00 Sortie extérieure pour tous

17h30 Fermeture des plateaux d'activités



Détente et sieste au Grand Bil

Bien qu'il s'agisse d'un moment de détente et relaxation d'environ 45 minutes, le sommeil des enfants qui s'endorment est respecté. Ceux-ci sont accompagnés doucement vers l'éveil au plus tard à 15 h.

Collaboration des parents

Vêtements et effets personnels à fournir

Intérieur : vêtements souples, polyvalents et pas trop chauds (t-shirts sous les chandails chauds s.v.p.), chaussures antidérapantes tenant bien aux pieds (**pas de sandales de plage «gougounes» ni de « Crocs »**). Prévoyez des vêtements de rechange en cas d'incident. Notez que nous fournissons les couvre-touts pour la peinture.

Extérieur: idéalement 2 ou 3 épaisseurs (on « épiluche » au besoin). Pour les grands froids : chapeau, 2 paires de mitaines, cache-cou, pantalon de neige et bottes chaudes sont tous indispensables puisque nous sortons dehors tous les jours, sauf en cas de conditions extrêmes.

Au printemps et à l'automne, prévoir des bottes de caoutchouc ou des «duckshoes».

Note : Il est préférable de rapporter l'ensemble des effets personnels de votre enfant à chaque fin de semaine afin de les laver.

Les couches et vêtements d'entraînement (Pull-Ups)

Ces produits sont fournis par les parents et doivent être jetables et détachables sur les côtés. Vérifiez souvent qu'elles sont en quantité suffisante. Le Bilboquet fournit les lingettes.

Crèmes et médicaments

À l'exception de la crème solaire et de l'acétaminophène (comprimé croquable de 80 mg), les crèmes et médicaments doivent être fournis par le parent. **Ne jamais laisser de crème, baume à lèvres ni de médicaments dans le sac de l'enfant.** (Voir section : Règles concernant la médication à la page 24.)

Articles pour le repos

Les matelas et la literie sont fournis par le Bilboquet. Pour des raisons de confort (et affectif), nous suggérons que les enfants apportent une petite couverture (doudou) (même en été, car les locaux sont climatisés). Ceux qui le désirent peuvent aussi apporter un toutou (pour la période du repos).

Suces (Mini Bil)

Pour des raisons d'hygiène ainsi que pour faciliter le développement du langage, nous tentons de limiter l'utilisation de la suce lors du repos. Avec votre collaboration, nous amènerons graduellement votre enfant à la délaissier en prévision de son entrée au Petit Bil (groupe des 3 ans).

Identification des vêtements et des effets personnels

Identifier les vêtements de votre enfant pour éviter des pertes et bien des « casse-têtes », surtout en ce qui a trait aux chaussures, bottes, mitaines, tuques, cache-cous, pantalons de nylon, et sans oublier les souliers, les surprises, etc.

Suggestion : étiquette en tissus ou tout simplement mettre les initiales de l'enfant au crayon indélébile sur l'étiquette du vêtement. Des crayons sont d'ailleurs présents dans chaque vestiaire.

Pour les parents intéressés, la fondation PASSPPort vous propose des étiquettes personnalisées *Colleamoi* où 12 % du montant sera remis à la fondation PASSPPort. www.colleamoi.com *Écrire « Bilboquet » dans la case **collecte de fonds**.

Objets oubliés

Pour chaque installation, un endroit est prévu pour les objets oubliés ou perdus. Informez-vous auprès des intervenants pour savoir où il est situé.

Bricolages et peintures oubliés

En premier lieu, notez que tout bricolage ou dessin que votre enfant crée a plus de signification pour lui la journée même. Il est donc bon, quand vous venez le chercher, de lui demander s'il a quelque chose à rapporter (et non pas s'il a fait quelque chose; nuance importante, car il ou elle a fait plein de choses qui ne se rapportent pas à la maison).

Un endroit est prévu pour les bricolages, dessins et peintures oubliés récemment à chaque installation. Les intervenants vous en informeront au besoin.

Objets provenant de la maison

Nous vous demandons de **ne pas apporter** de jouets, figurines, petits bijoux ou autres au Bilboquet (sauf si activités spéciales déterminées par le personnel éducateur).

Pour les enfants du Grand Bil qui le désirent, la « boîte à surprise » est une activité où l'enfant apporte un objet (jouet, livre, photo, etc..) lui appartenant pour en parler aux autres et pour le partager pendant une journée (activité apparaissant en février). **Il est donc important que l'initiative vienne de l'enfant.** Les enfants peuvent apporter des surprises, après que les éducatrices aient expliqué les règles de la boîte à surprises sous forme de jeux de rôle (**généralement au cours du mois de novembre**).

Règles à suivre

- Mettre sa surprise dans la boîte en arrivant au Bilboquet.
- N'apporter qu'une surprise à la fois (**maximum d'une par semaine, les lundis ou mardis**).
- Varier les types de surprises (ne pas présenter sa collection de toutous ou autres collections au grand complet).
- Pas de jeux violents ou incitant à la violence.
- Pas de jouets trop fragiles.
- Pas de jouets allant dans la bouche.
- Pas de jouets faisant du bruit.
- Identifier sa surprise et penser à la rapporter.

Anniversaire des enfants

Nous soulignons l'anniversaire de chaque enfant lors de la collation. Dessin ou couronne de « Bonne fête », chants, applaudissements, « Becs volants » et petite collation spéciale (fournie par le Bilboquet) sont au menu.

Nous soulignons l'anniversaire de l'enfant lors de la journée de présence au Bilboquet qui suit sa date de naissance (le jour même, si c'est le cas). Les enfants dont l'anniversaire est en été et qui seront absents pour leurs vacances seront fêtés selon un horaire déterminé avec les parents.

Note : les parents d'enfants ayant des allergies graves peuvent nous laisser une petite gâterie appropriée pour leur enfant.

Communication aux parents

Plusieurs éléments vous permettent d'être informés de l'évolution de votre enfant au Bilboquet.

Échange informel et sur rendez-vous

Les intervenants se feront un plaisir d'échanger brièvement à l'arrivée ou au départ si vous avez des questions. Si le sujet nécessite une plus longue discussion, vous êtes invité à téléphoner au bureau afin de prendre rendez-vous avec l'intervenant qui saura le mieux vous répondre. Cela permettra de ne pas affecter la disponibilité de l'intervenant pour les enfants.

Intervenants-répondants

Vers la fin du mois d'octobre, votre enfant se verra attribuer des intervenants-répondants. Ceux-ci sont identifiés en fonction de la qualité de la relation développée avec votre enfant ou de son horaire. Ils disposent de plus d'informations à son sujet et pourront faire le lien entre vous et les autres intervenants de l'équipe. Ce sont eux qui complèteront le portrait éducatif (compte rendu des intérêts, des forces et des défis de votre enfant).

Cartable de communication (repas – repos)

Un cartable pour chaque jardin est à votre disposition près de la porte des vestiaires pour que vous puissiez vérifier si votre enfant a peu ou bien mangé et s'il a dormi ou pas.

Notes aux parents

Si quelque chose concerne votre enfant spécifiquement, mais qui est sans conséquence, vous recevrez une note écrite dans le sac de votre enfant ou en main propre (ex : accident de pipi).

Vignette « passez au bureau »

Lorsque le personnel doit s'assurer de vous communiquer de l'information ou nécessite votre signature (ex. : rapport d'accident), une vignette « passez au bureau » sera accrochée sur le crochet de votre enfant.

Lettre du mois

Chaque mois, une lettre vous informe de la thématique, des activités prévues et vous rappelle certaines consignes (surveillez vos courriels).

Calendrier annuel

Un calendrier annuel à l'image d'un calendrier scolaire vous sera remis. Il contient toute l'information sur les journées d'ouverture, les événements spéciaux planifiés ainsi que les thématiques de chaque mois.

Réunions d'information

La réunion d'information pour nouveaux parents, la soirée des portes ouvertes (fin août) et les rencontres de parents sont d'autres façons formelles de vous informer au sujet des activités, des règles et du fonctionnement du Bilboquet.

Tableaux d'information

Un tableau blanc à l'entrée Kennedy et dans les trois vestiaires de l'installation Mont-Plaisant sont à votre disposition. Vous pourrez y lire les messages généraux adressés à tous les usagers. Jetez-y un coup d'œil régulièrement.

Site Web

Le Site Web du bilboquet contient plusieurs informations et liens utiles. Il est mis à jour régulièrement. www.cpelebilboquet.org

Petites annonces et info-ressources-parents

Deux babillards à l'entrée du Bilboquet sont à votre disposition pour des petites annonces diverses et autres informations vous concernant. Informez-vous à un membre de la gestion.

Le Bilboquet dispose de plusieurs livres de référence traitant de divers sujets entourant la petite enfance. Un système de prêt vous est offert. Informez-vous à la réception.

Coopérative de solidarité

Historique

Créé en 1982, le Bilboquet est devenu une coopérative de travail en 1990 et s'est transformé en coopérative de solidarité en août 1997. Un changement a été effectué afin d'obtenir une plus grande participation des parents au conseil d'administration. Une collaboration qui a apporté un « plus » pour le développement de la coopérative.

Avantages

- Faire partie de l'assemblée générale de la coopérative de solidarité et avoir le droit de siéger au conseil d'administration;
- Profiter des prix avantageux pour les locations de salles;

Comment devenir membre?

Une famille doit être admise d'abord comme utilisateur de service (avoir eu une place au Bilboquet pour un enfant) ou fréquenter un milieu familial membre de la coopérative.

Cela implique un déboursé pour l'achat de parts de qualification; soit des parts sociales de et des parts privilégiées. Le tout étant remboursable après un minimum de trois ans (ou après le départ du dernier enfant de la famille). Un formulaire de demande d'admission et un formulaire d'avis de démission et de demande de remboursement sont disponibles.

Conseil d'administration (CA)

La coopérative de solidarité CPE Le Bilboquet est administrée par un conseil d'administration composé de neuf administrateurs, dont six parents utilisateurs des services de garde. Ceux-ci sont élus lors de l'assemblée générale annuelle (AGA) et ont un mandat de deux ans. La présidence, la vice-présidence et la trésorerie doivent être assumées par des parents.

Documentation disponible

Le rapport annuel (remis à l'AGA), le règlement numéro 1 (principal règlement de régie interne issu de la loi des coopératives), le règlement numéro 3 (concernant les parts privilégiées « C » des utilisateurs) et les lettres relatant le statut et l'objet de la coopérative sont tous disponibles sur demande.

Congés, absences, vacances et fériés

SVP, nous aviser **par téléphone** lorsque votre enfant sera absent (si matin même, avant 9 h svp). Vous pouvez informer les éducatrices lorsque vous le savez d'avance. Notez que les congés, vacances et les journées fériées ne sont **pas remboursables**.

En tout temps, le parent peut résilier l'entente. Ce dernier doit verser au Bilboquet le moins cher des deux montants suivants : 50 \$ ou 10 % du montant restant à l'entente.

(Voir l'article 2 [point 2.3], l'article 3 [point 3.2], ainsi que les articles 6 et 7 de l'entente de services de garde subventionnés pour tous les détails.)

Fermeture en cas d'évènement incontrôlable

En cas de tempête, panne d'électricité généralisée ou autres situations d'urgence qui ne permettraient pas au Bilboquet d'offrir des services sécuritaires, Le Bilboquet met l'information sur son site internet ainsi que sur sa boîte vocale. Vous pouvez la consulter pour savoir si le Bilboquet est ouvert. Une carte « mémo frigo » est disponible dans les bureaux de chaque installation en guise de rappel de cette information.

Sorties et transports

Le point 6 de la fiche d'inscription propose aux parents d'autoriser les sorties à pied en périphérie du Bilboquet.

Vous serez informés si votre enfant choisit de participer à une activité spéciale. (Ex. : participation à un atelier au CÉGEP, etc.). Notez que les activités spéciales sont modulées en fonction de l'âge des enfants. En cas de sortie, le programme régulier se poursuit pour les enfants préférant demeurer au Bilboquet.

Santé, hygiène et sécurité

Repas et Collations

Tous les dîners sont pris en charge par le service de traiteur « Festins de Roy ».

Les menus sont affichés sur le babillard à l'entrée du Bilboquet et sur le site web.

Voici des exemples de collations qui seront servies au Bilboquet:

- Produits laitiers (fromage frais, yogourt, etc.)
- Légumes (crudités avec trempette, etc.)
- Fruits (pomme, clémentine, banane, compote de fruits, salade de fruits, etc.)
- Produits céréaliers (galettes de riz ou de maïs, muffins, craquelins et humus ou avec du fromage Philadelphia, barres aux fruits, etc.).

Les breuvages fournis sont, au choix, de l'eau ou du lait.

Prendre note que pour des raisons de sécurité et d'hygiène, les gommes à mâcher, les bonbons et les pastilles ne sont pas permis.

Allergies, intolérances et contre-indications alimentaires

Le Bilboquet s'engage à assurer la sécurité des enfants en connaissant, en affichant et en substituant les aliments ciblés lors d'allergies alimentaires, d'intolérances ou de contre-indications alimentaires telles que la religion. Pour ce faire, le parent doit remplir le formulaire « contre-indication alimentaire ». Il devra fournir la prescription médicale d'un professionnel de la santé s'il s'agit d'allergies ou d'intolérances.

Accommodement alimentaire

Le parent peut faire une demande d'accommodement pour végétarisme ou pour d'autres raisons en lien avec des valeurs personnelles. L'équipe de gestion se réserve le droit de refuser l'accommodement s'il y a des contraintes excessives. L'aliment de remplacement doit être fourni par le parent.

Pour de plus amples informations concernant les repas et les collations, pour obtenir les formulaires de contre-indications alimentaires ou d'accommodement, ou pour consulter la politique alimentaire du Bilboquet, vous pouvez vous rendre au bureau de chaque installation ou consulter la politique alimentaire sur le site web du Bilboquet.

Sécurité en situation motrice

Les intervenants du Bilboquet respectent le Protocole d'encadrement d'enfant en situation motrice qui vise à assurer la sécurité des enfants lorsque ceux-ci utilisent des appareils de grande motricité. Il concerne l'organisation physique de l'espace et du matériel de protection ainsi que l'encadrement et l'assistance à offrir aux enfants.

Maladie, accident et mesure d'urgence.

Les intervenants du Bilboquet, conformément à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, ont suivi une formation en premiers soins qui est mise à jour tous les 3 ans.

Le personnel est aussi formé afin d'appliquer le protocole en cas d'accident (disponible sur demande).

Le point 4 de la fiche d'inscription vous demande d'autoriser le Bilboquet à prendre les dispositions nécessaires en cas d'urgence si les contacts en cas d'urgence n'ont pu être joints.

Exclusion d'un enfant malade

Le Bilboquet peut refuser de garder votre enfant ou vous demander de venir le chercher dans les cas suivants:

- Fièvre avec changements de comportement qui indiquent que l'enfant ne peut participer aux activités proposées normalement;
- L'enfant a besoin de plus de soin que l'éducatrice ne peut raisonnablement lui fournir tout en s'occupant des autres enfants (maux de ventre, etc.;
- L'enfant présente des symptômes (tels que diarrhées, vomissement, etc.), qui requiert l'exclusion afin d'éviter que les autres enfants soient exposés à une maladie contagieuse (l'écoulement nasal n'est pas une raison d'exclure l'enfant).

Le Bilboquet demande un délai de 24 heures après la dernière fièvre, diarrhée ou vomissement avant de réintégrer votre enfant. Merci pour votre collaboration!

Nous nous référons également à l'affiche « Les infections en milieu de garde », exposée dans les vestiaires ainsi que sur le site Web du Ministère de la Famille afin de prendre une décision éclairée en lien avec les symptômes de votre enfant.

Le service info-santé 811 peut également vous guider.

Vous devez aviser le service de garde si votre enfant est ou a été malade et nous spécifier le diagnostic médical (s'il y a lieu) dans le but d'augmenter la vigilance et de prévenir la propagation. Cette information sera traitée de manière entièrement confidentielle.

Dans le même but, les parents sont avisés des infections ou maladies récentes et en cours sur le tableau à l'entrée (l'information se limite au nombre d'enfant atteint et type d'infection).

Règles concernant la médication

Le Bilboquet doit respecter les articles 116 à 121 du règlement des services de garde éducatifs à l'enfance ce sujet. Seuls les intervenants désignés annuellement par le CA sont autorisés à administrer la médication et l'insectifuge.

À part les exceptions citées plus bas, les intervenants ne peuvent administrer que les médicaments prescrits à votre enfant. Le médicament doit être dans son contenant d'origine sur lequel on peut lire la prescription. Pour éviter les inconvénients (oubli du médicament au Bilboquet), vous pouvez demander au pharmacien de diviser la prescription dans 2 contenants. Lorsque vous remettrez les médicaments à un intervenant, vous devrez signer un formulaire d'autorisation à chaque nouvelle prescription. Tout médicament doit être tenu sous clé. Les médicaments expirés sont remis aux parents (le protocole pour l'administration des médicaments est présent dans chaque installation).

Médication sans prescription

Le Bilboquet utilise le protocole pour l'administration d'acétaminophène en cas de fièvre. Le poids de votre enfant doit être précisé en kilogramme au formulaire d'autorisation pour l'administration de l'acétaminophène et revalidé minimalement aux trois mois (les initiales d'un parent sont requises). Pour que le protocole soit utilisé avec votre enfant, le formulaire d'autorisation pour l'administration de l'acétaminophène doit être signé au dossier.

Pour qu'un insectifuge soit utilisé auprès de votre enfant, le formulaire d'autorisation pour l'application d'un insectifuge doit également être signé au dossier.

Les produits suivants peuvent être appliqués à votre enfant, mais doivent être inscrits à l'autorisation parentale pour l'administration d'un médicament et être dans leur contenant d'origine. Votre signature est requise pour chaque produit. Notez qu'il est de la responsabilité du parent de respecter la date de péremption.

- La crème hydratante
- Le baume à lèvres non médicamenteux
- La lotion calamine
- La crème pour l'érythème fessier
- La solution nasale saline
- La solution orale d'hydratation

Il ne faut jamais laisser de médicaments, crème solaire ou baume à lèvres dans le sac de votre enfant.

Pour chaque enfant, un dossier d'administration des médicaments est conservé dans chaque jardin. Ce dossier contient la fiche d'administration des médicaments, les autorisations parentales et médicales ainsi que le protocole d'administration de l'acétaminophène. Une copie de ce dossier est conservée 3 ans après la fin de la prestation de service.

Mesures d'urgence

En cas d'urgence, le Bilboquet dispose d'un plan d'évacuation. Des points de rassemblement pour chaque jardin se trouvent dans la cour du Grand Bil (côté champ). Les affiches comportent des pictogrammes aidant les enfants à localiser leur groupe. Les intervenants font le décompte des enfants et font rapport au responsable désigné. Tous sont par la suite dirigés vers l'autre installation lorsque cela est approprié. Des exercices d'évacuation sont faits avec les enfants les mois de janvier et mai de chaque année.

Interdiction de fumer

Conformément à la Loi concernant la lutte contre le tabagisme, il est interdit de fumer en tout temps sur les terrains du Bilboquet. Des affiches à cet effet sont présentes aux entrées principales.

Politique administrative (frais de garde, pénalités, modalités de paiement, reçus)

Le Bilboquet est un service de garde subventionné. Le tarif (contribution parentale) est ajusté par le Ministère de la Famille à chaque année et est inscrit à l'article 4 de l'entente de services de garde subventionnés.

L'ensemble des services est inclus dans le tarif quotidien à l'exception de frais pour des activités spéciales facultatives.

Trois méthodes de paiement sont possibles:

- Paiement préautorisé (en remplissant un formulaire à l'inscription, S.V.P. apportez un « spécimen » de chèque);
- Chèques postdatés (merci d'inscrire le nom de l'enfant sur chacun des chèques);
- Comptant (au début de chaque mois en passant au bureau de votre installation aux heures d'ouverture).

Des reçus aux fins d'impôt sont remis au plus tard le 28 février de chaque année.

En cas de retard de paiement, le parent doit prendre entente avec un membre de la gestion.

Politique d'expulsion

En conformité avec l'article 10 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le Bilboquet doit détenir une politique d'expulsion (résiliation de l'entente).

L'objectif de cette politique est de s'assurer que Le Bilboquet est en mesure d'offrir des services de qualité, sécuritaires et maintenus dans le temps à l'ensemble des enfants inscrits.

Situations et motifs pouvant mener à la résiliation de l'entente

La politique du Bilboquet se conforme aux critères de l'**article 9 de l'entente de service de garde**.

1. Lorsque le parent, bien qu'il en ait été avisé par écrit, refuse ou néglige de payer la contribution.
2. Lorsque le Parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde inscrites au document décrivant l'organisation du service de garde qui a été remis au Parent.
3. Lorsque, à la suite d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le parent pour répondre aux besoins particuliers de l'enfant, il devient manifeste que les ressources du Bilboquet ne peuvent répondre, de façon adéquate, à ces besoins particuliers ou que le parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention.
4. Lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacée (dans ce cas spécifique, le Bilboquet peut mettre fin à la présente entente en tout temps et sans avis préalable)

Engagement du Bilboquet

Le Bilboquet s'engage auprès de chaque enfant et sa famille à l'accompagner dans ses difficultés, dans une démarche de recherche de solution partagée entre les intervenants, les parents et des ressources externes, au besoin, et avec le consentement du parent (ex.: ressources du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, etc.).

Gradation des mesures préventives et accompagnement – enfant

1. Le personnel observe et documente le comportement et les attitudes de l'enfant afin de définir les défis de l'enfant et ses forces qui pourront l'aider à les surmonter.
2. La direction et l'intervenant(e), qui sont les mieux placés pour intervenir auprès de l'enfant, rencontrent les parents afin de discuter des observations réalisées et un plan d'intervention, comportant des moyens ainsi que des objectifs mesurables et observables, est réalisé avec la collaboration des parents. Les objectifs sont définis en fonction des critères minimaux pour le maintien de l'enfant au Bilboquet. Il est spécifié le début attendu de l'application ainsi que la date de réévaluation. Avant l'échéancier, d'autres rencontres peuvent avoir lieu afin de modifier le plan en fonction de l'évolution de l'enfant.

3. Au moment de réévaluation, les parents sont rencontrés. Lorsque le personnel démontre que les objectifs ne sont pas atteints malgré l'ensemble des moyens mis en place, la direction détermine la pertinence de prolonger le délai, modifier le plan d'intervention, d'exiger d'autres mesures (ex. : suivi d'un professionnel) ou de mettre fin à l'entente.
4. Lorsqu'il y a décision d'expulser un enfant, et après qu'un des deux parents ait été rencontré, un avis d'expulsion expliquant les motifs et la date de fin de l'entente de service (deux semaines suivant l'avis) est envoyé par courriel ou courrier recommandé.

Gradation des mesures et accompagnement – Non-respect des règles, incivilité, harcèlement psychologique ou sexuel*

1. Lorsque le problème est en lien avec le non-respect récurrent des règles du Bilboquet, de l'incivilité, du harcèlement psychologique ou sexuel par un parent malgré l'information et/ou les rappels du personnel, la direction rencontre le parent et lui décrit les motifs pouvant mener à la résiliation de l'entente. Des mesures d'accompagnement et d'information lui sont offertes afin de l'aider à résoudre sa difficulté.
2. Une date de réévaluation est fixée ainsi que les attentes minimales (observables et mesurables) sont établies de manière écrite. Le tout est signé par la direction et le parent.
3. Si, à la date de réévaluation, le personnel a documenté que le parent ne satisfait pas les attentes minimales, un avis de résiliation de l'entente lui est envoyé par courrier recommandé ou par courrier électronique dans lequel la date de fin de l'entente est spécifiée (deux semaines suivant l'avis).

***La politique contre la violence, le harcèlement et l'abus de pouvoir a été adoptée par le conseil d'administration en octobre 2024 et est disponible à chaque réception.**

Gradation des mesures et accompagnement – non-paiement de la contribution

Après deux semaines de retard de paiement de la contribution, un avis écrit donnant un délai de dix jours sera remis pour que la totalité du compte soit réglée ou qu'un arrangement soit pris avec la direction.

En cas de non-paiement ou de non-respect de l'entente, un avis de résiliation de l'entente est envoyé par courrier recommandé dans lequel la date de fin de l'entente est spécifiée (deux semaines suivant l'avis).

Dans tous les cas de résiliation de l'entente, la direction en informe le conseil d'administration ainsi que le Ministère de la Famille par courrier électronique.

Il est important de rappeler que le programme pédagogique du Bilboquet par le « team teaching » avec une équipe interdisciplinaire, le volet d'intégration et d'accompagnement aux enfants à besoins particuliers et l'apport financier de la fondation PASSPPort sont des conditions favorables à la prévention et à la résolution des difficultés justifiant une expulsion.

Procédure de traitement des plaintes

Le Bilboquet considère que l'expression de toute insatisfaction ou le dépôt d'une plainte est une occasion de s'améliorer.

Cette procédure a pour but de définir les règles et les balises afin d'assurer un traitement adéquat, objectif, impartial, confidentiel et diligent de toutes plaintes formulées.

Principes directeurs

- Toute personne (anonyme ou connue) peut porter plainte ou signaler un fait ou une préoccupation à l'égard du Bilboquet ou de toute personne agissant au nom du Bilboquet.
- La personne qui désire porter plainte a droit à l'assistance de la personne de son choix pour le faire.
- La personne qui s'identifie lors du dépôt de la plainte sera informée des moyens qui seront pris pour traiter la plainte ainsi que des résultats.
- Le Bilboquet s'assure de diffuser l'information sur le processus de traitement des plaintes à son personnel ainsi qu'aux familles utilisatrices.

Plainte vs insatisfaction

Il sera considéré comme une plainte lorsque la personne avance un manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducative à l'enfance ou à la réglementation et aux normes administratives en vigueur. Les éléments laissant croire à une menace envers la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants sont également considérés comme une plainte. À noter que la personne peut faire le choix de s'adresser directement au Ministère de la Famille.

Les situations ne concernant pas les éléments mentionnés au paragraphe précédent seront traitées comme étant une « insatisfaction ».

Personne désignée à recevoir et procéder au traitement d'une plainte

La direction générale est la personne désignée au Bilboquet pour procéder au traitement des plaintes et insatisfactions et d'en assurer le suivi

Dans le cas où la plainte concerne la direction générale, la présidence du conseil d'administration est la personne désignée.

Réception de la plainte

Les plaintes peuvent être formulées verbalement ou par écrit, et ce, en personne, par téléphone, par courriel ou par la poste.

Lorsque la direction générale est présente au Bilboquet, c'est elle qui est chargée de recevoir la plainte. En son absence, le personnel présent lors des heures d'ouverture des bureaux de chaque installation recevra la plainte et la transmettra à la personne désignée afin qu'elle soit traitée.

La personne qui reçoit la plainte par téléphone ou en personne note la date et l'heure, les faits ainsi que les attentes de la personne sur le formulaire de plainte. Bien que la plainte puisse être anonyme, elle l'invite à s'identifier afin d'obtenir plus d'informations au besoin et de faire un suivi sur le résultat de la plainte.

Elle fournit les renseignements ou documents requis (si nécessaires) et dirige la personne vers le bon interlocuteur si la plainte n'a pas de lien avec le Bilboquet.

Lors de la réception d'une plainte écrite où la personne s'est identifiée, la personne désignée accuse réception de la plainte et informe le plaignant des étapes de traitement de la plainte.

L'ensemble du personnel du Bilboquet doit être sensible au contenu des informations et des questions qui leur sont adressées afin de dépister s'il y a matière à porter plainte. Il est de mise d'informer la personne des possibilités d'amélioration continue découlant d'une plainte, de la rassurer et de l'informer sur les façons de porter plainte ou même, de l'assister directement.

Traitement de la plainte ou de l'insatisfaction

La personne désignée détermine et note sur le formulaire d'analyse et de suivi des plaintes si la plainte est recevable ainsi que le motif (accessibilité, relation interpersonnelle, santé et sécurité, fonctionnement administratif, respect de la réglementation) afin de déterminer la procédure à suivre pour son traitement.

Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la personne désignée doit immédiatement le signaler à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) et collaborer avec les intervenants concernés. Si la DPJ n'effectue pas de vérification, la personne désignée traite la situation comme une plainte.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du Bilboquet, le plaignant est dirigé à l'organisme qui a l'autorité sur la question.

Lorsqu'il s'agit d'une insatisfaction, la personne désignée traite cette dernière soit comme une plainte (incluant une analyse et des conclusions écrites) soit en supportant, orientant et informant

le plaignant afin de résoudre la situation à l'origine de l'insatisfaction ou de prévenir sa récurrence. Elle prend note de ses démarches et fait rapport au conseil d'administration.

Dans les autres cas, la personne désignée fait enquête selon les modalités appropriées au motif de la plainte (observation, entrevues avec la ou les personnes concernées, révision de dossier, etc.). Elle peut aussi avoir d'autres entretiens avec le plaignant.

Elle rédige un rapport dans lequel elle mentionne les démarches réalisées, les constats et les mesures correctives proposées. Un sommaire du rapport est déposé au conseil d'administration et remis au plaignant.

En tout temps, la personne désignée peut demander conseil au Ministère de la Famille ainsi qu'au conseil d'administration.

Suivis

Le conseil d'administration peut demander à bonifier les mesures pour corriger la situation. Il décide des modalités de suivi qui sera demandé à la direction générale et détermine le moment de la fermeture du dossier de plainte lorsqu'il considère que le problème est résolu.

Tous les dossiers de plaintes sont confidentiels et conservés sous clef au bureau administratif. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents pour l'application des mandats qui lui sont confiés par la Loi.

Recours

Lorsque le plaignant est informé du résultat de la plainte, il est informé de la possibilité de faire une demande de révision du dossier auprès du conseil d'administration.

Le plaignant qui est insatisfait à la suite d'une demande de révision auprès du conseil d'administration peut porter sa plainte au ministère de la Famille.