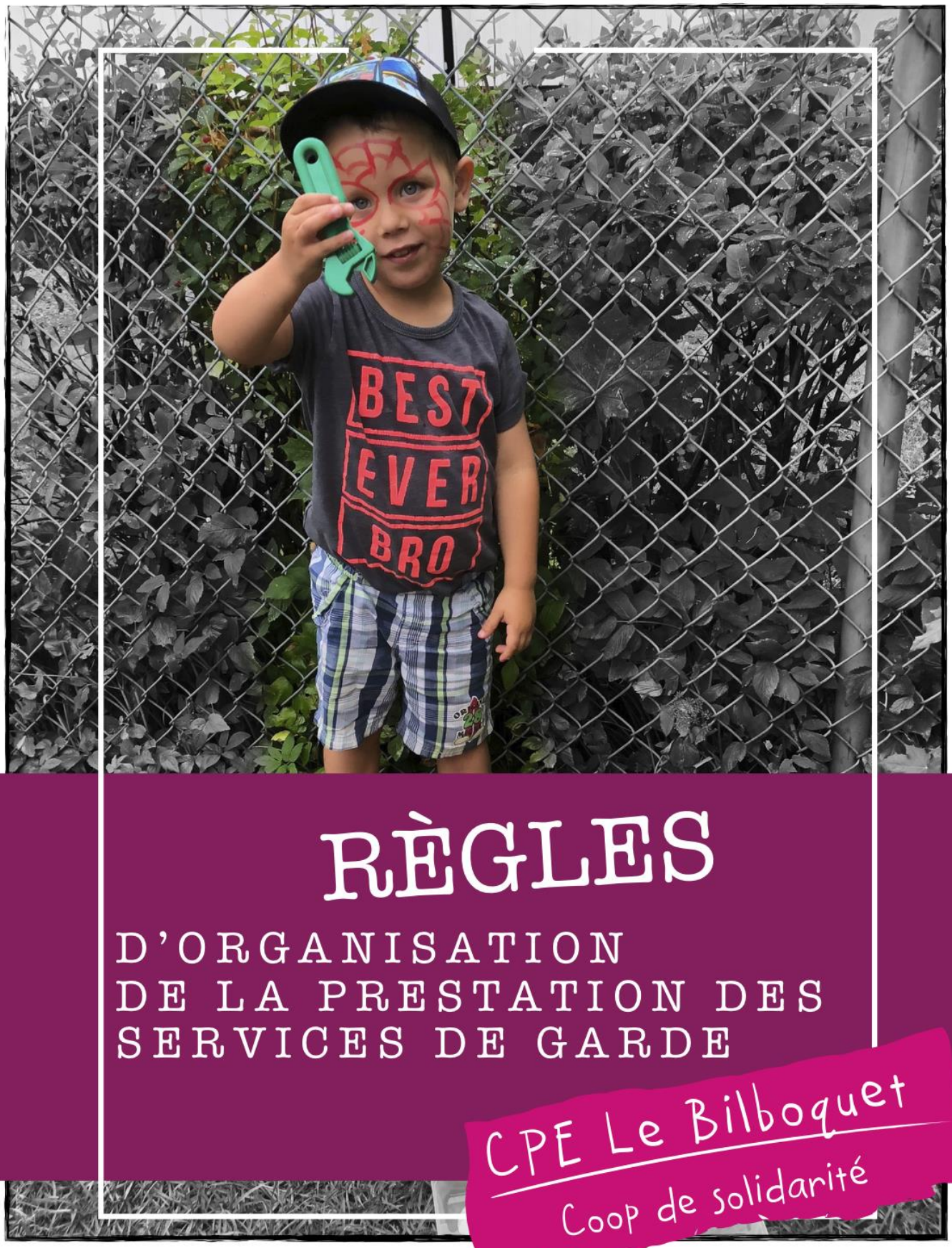

RÈGLES

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
Politique d'admission 5
Heures d'ouverture 7
Journée de dépannage 7
Nous joindre 7
Équipe d'intervenant(e)s 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
Congé, fériés, absence et départ 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 centre de la petite enfance Le Bilboquet[1]

Depuis près 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 d'intervenants et d'intervenantes. 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.

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 majoritairement des services à temps partiel (entre 2 et 5 jours par semaine). Cette formule permet d'accueillir annuellement près de 250 enfants de Sherbrooke et des 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. Pendant la période estivale, 5 places non subventionnées pour des enfants d'âge scolaire (jusqu'à 7 ans) sont aussi disponibles.

Le volet intégration

La préoccupation pour l'accessibilité se traduit également à l'importance accordée à l'intégration d'enfants à besoins particuliers. Plus de 20 enfants présentant une large

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

diversité de besoins sont ainsi répartis dans chaque groupe. Un service d'accompagnement fait en sorte que des enfants ayant besoin de soutien et d'attentions particulières sont 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.

Le partenariat avec les services de garde en milieu familial

Une liste des milieux familiaux membres du Bilboquet offrant des services complémentaires est disponible. Vous pouvez la consulter sur le babillard de chaque entrée. Vous pourrez alors contacter les différents milieux pour prendre des informations sur leurs offres de service et des places disponibles. La fréquentation d'un de ses milieux permet aux familles de devenir membre utilisateur.

Politique d'admission

Les parents intéressés par nos services doivent s'inscrire sur la liste d'attente centralisée.
Sur le web laplace0-5.com ou par téléphone au 1-844-270-5055.

Le Bilboquet se conforme aux critères d'admissibilité aux services de garde subventionnés du Ministère de la Famille.

Quant aux enfants avec besoins particuliers, ceux-ci ne doivent pas nécessiter de soins médicaux hors du commun ne pouvant être gérés par une éducatrice spécialisée. Nous ne sommes pas équipés pour répondre à ses besoins et en aucun cas, nous ne voulons mettre en péril la vie d'un enfant.

Procédure d'inscription

Nous communiquons avec les parents à partir de notre liste d'attente sur La Place 0-5 selon la priorisation établie dès le début janvier pour la rentrée de septembre ou lorsque des places se libèrent en cours d'année.

Par la suite, les parents et leurs enfants seront invités à visiter les lieux et procéder à l'inscription.

Pour les enfants présentant un ou des besoins particuliers déjà connus, un lien sera fait avec la responsable du volet intégration afin de planifier le plan et les services d'intégration.

Selon les places disponibles et l'âge et la date d'inscription, la priorisation d'admission est la suivante :

1. Enfant d'un membre travailleur du Bilboquet;
2. Enfant d'une famille membre de la coopérative de solidarité CPE Le Bilboquet;
3. Enfant fréquentant actuellement le Bilboquet;
4. Plus d'un enfant fréquentant le Bilboquet en même temps;
5. Enfant avec besoins particuliers d'une famille non-membre (rapport d'un professionnel de la santé demandé);
6. Un enfant ayant un besoin à temps partiel;
7. Aide de dernier recours;
8. Enfant nouvellement arrivé au Canada.

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). Il faut la déclaration mensuelle.
- Une photo récente de l'enfant
- 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

Il s'agit de téléphoner ou de se présenter au bureau de l'installation qui sera fréquentée par l'enfant en septembre au début du mois janvier pour nous informer de votre désire de renouveler votre entente de service.

Vous serez informé de la période d'inscription pour venir signer la nouvelle entente et recevoir vos documents.

Aux familles qui ne seront pas de retour en septembre, mais qui prévoient inscrire un nouvel enfant au cours des prochaines années, vous devez vous inscrire à « laplace0-5.com ».

Heures d'ouverture

Les heures de service des centres de la petite enfance sont de 11 heures consécutives. Lors de la signature des ententes de service de garde subventionné, il est demandé à chaque parent de nous indiquer leurs besoins. 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. Accueil possible à partir de 7 h et départ possible jusqu'à 18 h (**entente au préalable avec la direction**).

L'horaire type du CPE Le Bilboquet est de 7 h 30 à 17 h 30 du lundi au vendredi.

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

Journée de dépannage

Pour répondre à des besoins manifestés régulièrement par les parents depuis l'ouverture du Bilboquet, nous vous offrons un service de journées de dépannage occasionnel.

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 débourser 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 l'absence d'un enfant du jardin 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.cpelebilboquet.org

Équipe d'intervenant(e)s

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.

Nathalie Poirier : Formation en techniques d'éducation à l'enfance. Elle a fait son stage au Bilboquet. Mère de 2 adolescents. Au Bilboquet depuis 1996.

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.

Luc Levasseur : Formation collégiale en éducation spécialisée; a complété une attestation d'études collégiales en éducation à l'enfance. A travaillé plus de 15 ans au CPE de l'Université de Sherbrooke pour ensuite se joindre à l'équipe du Bilboquet en 1999. Père et grand-père.

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

Marc Paré : Il a complété l'attestation d'étude collégiale en éducation à l'enfance. Il a travaillé 6 ans dans un autre CPE. Père d'une belle grande fille et grand-père. Au Bilboquet depuis 2004.

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.

Lynda Lévesque : Formation en techniques d'éducation à l'enfance. A fait son stage au Bilboquet en 2004 et a été embauchée par la suite. Mère d'un adolescent.

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. 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.

Marilou Paré : Formation en techniques d'éducation à l'enfance. A fait son stage au Bilboquet en 2014 et a été embauchée par la suite. Mère d'une petite fille.

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.

Suppléantes (TEE et TES): Nathalie Bolduc, Marianne Caron, Angélica Ostos, Joanie Santerre et Marilou Morin.

Accompagnatrices (teurs) au volet intégration

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. ***Responsable du volet Intégration***.

Élodie Quirion-Jolin : Formation en techniques d'éducation spécialisée. Au Bilboquet depuis 2018.

Sandrine Lagueux : Formation en techniques d'éducation spécialisée. Au Bilboquet depuis 2019.

Abygaëlle Kane : Formation en techniques d'éducation spécialisée. A fait son stage au Bilboquet à l'hiver 2020 et a été embauchée par la suite.

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.

Autre personnel que vous croiserez au Bilboquet

Annie Blouin : 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 (déficience auditive) en milieu scolaire et au Bilboquet. Mère d'une belle jeune adulte. Au Bilboquet depuis 1996.

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. Mère de 3 enfants. Au Bilboquet depuis 1995.

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

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

Wadad Taleb (Mont-Plaisant) : Préposée à l'entretien ménager. Au Bilboquet depuis 2018.

Ratio personnel de garde / enfants

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

- Un intervenant pour au plus 8 enfants âgées de 2 ans à 3 ans au 30 septembre
- Un intervenant pour au plus 10 enfants âgées de 4 ans au 30 septembre

Accueil et départ de l'enfant

Arrivée

À chaque arrivée, l'enfant choisit un dessin surmontant les deux crochets en présence du parent. Sortez du sac ce que l'enfant doit porter pour aller à l'extérieur. Notez que pour les enfants de l'installation Mont-Plaisant, une case est associée à chaque crochet (dessin ou lettre identique) et est également disponible pour ranger les accessoires et le sac à dos. Notez que pour ceux qui ont un horaire cinq jours/semaine, le même crochet sera attribué durant toute l'année (groupes Haut et Bas). À l'installation Kennedy, un casier ou une tablette est prévue à cet effet.

Après être passé au vestiaire, accompagnez votre enfant jusqu'à la porte de son local et assurez-vous qu'un intervenant ait eu connaissance de son arrivée.

Transition

En réponse aux expériences vécues depuis plus de 35 and, pour aider votre enfant à maîtriser la transition (Maison → Bilboquet), nous vous proposons la démarche qui suit :

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

Si vous êtes préoccupé(e) 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

S.V.P., 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 un intervenant (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).

Circulation automobile et stationnement

Débarcadères Kennedy (Grand Bil) (2 entrées) :

- Rond-point par 266 Kennedy Nord : stationnement des 2 côtés
  (ne pas arrêter dans 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 être stationné de manière temporaire seulement et ainsi éviter une contravention.

- Par 265 rue du Cégep : espaces identifiés longeant la clôture adjacente au Mini-Bil.

Ne laissez jamais votre véhicule en marche (sécurité des usagers, vol et environnement).

Horaire type d'une journée au Mini Bil

7h30 Accueil - jeux libres et animés

9H00 Rangement, salle de bain et changements de couche (au besoin)

9h15 Collation

9h30 Jeux libres et animés
Salle de bain et changements de couche

10h00 Habillage et sortie extérieure

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

11h00 Entrée et 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 Repos

14H15 Réveil progressif et collation

14h45 Jeux libres

15h30 Salle de bain et changements de couches

16h00 Rangement et habillage

16h30 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 font réveiller doucement au plus tard vers 15 h.

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 Activité spéciale (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)

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 extérieur 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

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

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

8h00 Ouverture salle bleue Girouettes

8h30 Ouverture de la salle multi

Activités spéciales possibles pour groupes Sud et Girouettes

8h30 Sortie extérieure pour le groupe du Nord

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

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

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

10h30 Activités libres ou dirigées (groupe Nord)

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 **r**epos 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. 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 « épluche » au besoin). Pour les grands froids : chapeau, 2 paires de mitaines, cache-cou, pantalons de neige, 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».

En été, évitez les sandales de plages et les «gougounes».

Les couches et vêtements d'entrainement (pull-up)

Ces produits sont fournis par le parent 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 (croquable en 80 mg), les crèmes et médicaments doivent être fournis pas 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 26.)

Articles pour le repos

Les matelas et la literie sont fournis par Le Bilboquet. Pour des raisons de confort, nous suggérons que les enfants apportent un 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 délaisser en prévision de son entrée au Petit Bil.

Note : Il est préférable de rapporter l'ensemble des effets personnels de l'enfant à après chaque journée.

Identification des vêtements et 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.

Jouets provenant de la maison

Nous vous demandons de ne pas apporter de jouets, figurines ou autres au CPE pour les enfants du Mini Bil et du Petit Bil.

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. **Il est donc important que l'initiative vienne de l'enfant.** Les enfants peuvent apporter des surprises, après que les intervenants 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**).
- 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 (ou objets) trop fragiles ou de jouets (ou objets) allant dans la bouche.
- 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 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 décembre, votre enfant se verra identifier des intervenants-répondants. Ils sont identifiés en fonction de la qualité de la relation développée avec votre enfant. Ils seront ceux qui disposent du plus d'information à son sujet et qui pourront faire le lien entre vous les autres intervenants. Ce sont eux qui complètent la fiche d'observation (compte rendu des intérêts et des forces 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 mangé ou s'il a dormi ou pas.

Notes aux parents

Si quelque chose vous concerne spécifiquement, mais qui est sans conséquence, vous recevez une note écrite dans le sac de votre enfant.

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.

Calendrier annuel

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

Réunions d'information

La réunion d'information initiale, le moment de l'inscription et les rencontres de parents sont d'autres façons formelles de vous informer au sujet des activités et du fonctionnement du Bilboquet.

Tableaux d'information

Un tableau blanc à l'entrée Kennedy et dans les trois vestiaires de 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(e) responsable au bureau.

Le Bilboquet dispose de plusieurs livres de référence traitant divers sujets entourant la petite enfance. Un système de prêt vous est offert, informez-vous au bureau.

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 pour une plus grande participation des parents au conseil d'administration. Une collaboration qui a apporté un « plus » pour le développement de la coopérative.

Avantages

- Priorité d'inscription de mon ou mes enfants;
- 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;
- Profiter du service estival pour les enfants jusqu'à l'âge de 7 ans;

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 total de 150 $ pour l'achat de parts de qualification; soit 2 parts sociales de 10 $ et 130 parts privilégiées de 1 $. Le tout étant remboursable après un minimum de deux 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 (C.A.)

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) (copie remise à l'inscription) et les lettres relatant le statut et l'objet de la coopérative sont tous disponibles au secrétariat.

Congé, fériés, absence et départ

S.V.P., nous aviser de l'absence non prévue de votre enfant avant 9 h, quand cela est possible. Les absences 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 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 au parent 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 seront affichés deux semaines à l'avance, sur le babillard à l'entrée du Bilboquet et dans la rubrique « Vie du Bil » du site web.

Voici des exemples de collations qui seront servies au Bilboquet:

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

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, bonbons et pastilles ne sont pas permis.

Allergies

Le Bilboquet s'engage à assurer la sécurité des enfants en connaissant, affichant et substituant les aliments ciblés lors d'allergies alimentaires, d'intolérances et/ou de contre-indications médicales. Pour ce faire, le parent doit remplir le formulaire « contre-indication alimentaire » et fournir la prescription médicale.

Accommodement alimentaire

Le parent qui le désire peut faire une demande d'accommodements pour végétarisme, pratique religieuse ou autres raisons. L'aliment de remplacement doit être fourni par le parent.

Pour de plus amples informations concernant les repas et les collations, ainsi que pour obtenir les formulaires de contre-indication ou d'accommodement, la politique alimentaire du Bilboquet est disponible au bureau de chaque installation.

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 au secrétariat).

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 rejoints.

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 au programme;
- L'enfant a besoin de plus de soin que l'éducateur (trice) ne peut raisonnablement lui fournir tout en s'occupant des autres enfants;
- L'enfant présente des symptômes, tels qu'une diarrhée, 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.)

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 pour prendre une décision éclairée d'amener ou non votre enfant présentant des symptômes.

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 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).

Le CPE demande un délai de 24 heures après la dernière fièvre, diarrhée ou vomissement avant de réintégrer l'enfant.

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 C.A. 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. 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 ou de crème solaire 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 étant un service de garde subventionné, le tarif (contribution parentale) est ajusté par le Ministère de la Famille 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 l'adjointe administrative et la direction.

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 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).

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 qui sont les mieux placés pour intervenir auprès de l'enfant rencontrent les parents afin de discuter des observations réalisées et un plan d'action 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 courrier recommandé au parent.

Gradation des mesures et accompagnement – Non-respect des règles

1. Lorsque le problème est en lien avec le non-respect récurent des règles du Bilboquet par le parent malgré l'information et les rappels du personnel, la direction rencontre le parent et lui décrit le motif 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 (observable et mesurable) 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 dans lequel la date de fin de l'entente est spécifiée (deux semaines suivant l'avis).

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 à 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 menacent 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 nommées « 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 pour traiter la plainte.

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 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 des 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.