



Centre de la Petite Enfance

Au Coeur
des Mésanges

3694 Napoléon-Poulin, Sherbrooke, J1N 2W3

Tél : (819) 562-2385 E-mail : martin@cpemesanges.com

RÉGIE INTERNE

Copie originale

Martin Buteau, président du C.A.

Version du 14 septembre 2009

TABLE DES MATIÈRES

1.	Présentation du centre de la petite enfance	3
2.	Orientations générales	3
3.	Le cadre de vie	4
4.	L'horaire type des activités quotidiennes.....	5-6
5.	L'alimentation	6
6.	Politique d'admissions	6-7
	6.1 La clientèle	
	6.2 Horaire des temps partiels	
	6.3 Priorités d'admission	
	6.4 Modalités d'inscription	
7.	Tarifs en vigueur	8
	7.1 Tarif quotidien	
	7.2 Retard	
	7.3 Mode de paiement	
	7.4 Matériel et produits fournis par le CPE	
8.	Heures d'ouverture des installations du CPE	9
9.	Congés fériés	9
10.	Vacances.....	9
11.	Matériel fourni par les parents	10
12.	Procédures d'arrivée et de départ.....	10
13.	Médicaments, santé et urgences	10
14.	Fermeture temporaire d'une installation.....	11
15.	Fin de l'entente de service	11
16.	Modalités de participation des membres.....	12
17.	Intervenants externes	13
18.	Horaire des temps partiels.....	13
19.	Procédure de traitement des plaintes.....	14

ANNEXE A : Formulaire d'enregistrement d'une plainte

ANNEXE B : Sommaire du traitement des plaintes

ANNEXE C : Politique d'expulsion d'un enfant

1. Présentation du CPE Au cœur des mésanges

Situé dans les limites de la municipalité de Sherbrooke, le centre de la petite enfance Au cœur des mésanges est une corporation à but non lucratif administrée en majorité par les parents utilisateurs. Cette corporation a vu le jour en 1998 dans le contexte de la nouvelle politique familiale orientée sur le développement du réseau des Centres de la Petite Enfance.

La Corporation détient un permis du Ministère de la Famille et des Aînés (MFA), donnant droit de recevoir en installation 86 places, soit : au 3915 boulevard de l'Université (16 places) et au 3694 rue Napoléon-Poulin (70 places dont 20 poupons) à Sherbrooke.

Le CPE est administré par un conseil d'administration composé de neuf (9) administrateurs dont les deux tiers (2/3) sont des parents usagers des services de garde.

Le CPE est membre du Regroupement des centres de la petite enfance des Cantons de l'Est.

Son mandat est d'offrir des services de garde de qualité en installation tout en assurant notamment la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants.

2. Orientations générales

Mission

Promouvoir le développement global de l'enfant en priorisant une approche humaniste et une pédagogie ouverte.

Pédagogie orientée vers les **sciences naturelles et l'écologie** où tous les partenaires sont appelés à collaborer entre eux vers un but commun: le bien-être de l'enfant dans son environnement.

Vision

Le CPE Au cœur de mésanges est situé sur un site propice à l'exploration des sciences naturelles.

Dans ce milieu de garde **chaleureux et stimulant**, les enfants sont guidés par leurs éducatrices (teurs) à **s'éveiller et s'émerveiller face à la nature via différents moteurs** (compostage, jardinage, randonnée en forêt, récupération, etc.).

Ces expérimentations se font dans un **cadre sécuritaire** pour les enfants et respectent les besoins spécifiques de chacun.

Nous encourageons et acceptons les essais/erreurs et la créativité qui sont nécessaires aux apprentissages et aux innovations.

Pour que tous se sentent comme dans leur deuxième famille nous valorisons; l'entraide, la communication et la collaboration.

Nous avons à cœur de répondre aux besoins changeants de notre milieu et de la population.

Au cœur des Mésanges nous avons « **L'enfant au cœur de nos préoccupations** ».

Notre objectif, à travers notre Mission et Vision, est de créer un fort sentiment d'appartenance à notre milieu pour les enfants, les parents et les employés. Autrement dit, de devenir un second chez-soi...

3. Le cadre de vie

Le CPE applique un programme éducatif basé sur le programme éducatif du ministère de la Famille et des Aînés qui est disponible sur demande. Ce programme constitue le fondement de l'action éducative du CPE Au cœur des mésanges. Il contient de l'information sur :

- les orientations générales
- les objectifs éducatifs
- les valeurs éducatives
- l'approche pédagogique privilégiée
- les ressources humaines
- les ressources matérielles
- les objectifs d'apprentissage et les intérêts des enfants
- les types d'activités
- les domaines et les thèmes explorés à chaque semaine

De leur côté, les *règlements généraux* présentent le fonctionnement de la corporation comme l'assemblée générale annuelle et le conseil d'administration.

4. L'horaire type des activités quotidiennes

L'horaire type présenté ci-après montre ce que peut être une journée type au CPE **Au coeur des mésanges**. Évidemment lors d'événements spéciaux, comme une sortie, une visite ou une fête, le déroulement de la programmation variera. Cependant, la structure générale de la journée sera respectée: temps de repas, temps de collation, hygiène, temps de détente. Le déroulement présenté ici permet de situer les activités de routines et la place des activités choisies dans la journée.

- 7h00 À 8h00: Arrivée des enfants, activités variées en atelier ou en petits groupes, rangement du matériel
- 8h00 À 8h45 : Rassemblement par groupe d'âge, disposition en cercle: chants, histoire, détente, raconter ses rêves...
- 8h45 À 9h00 : Rangement du matériel
- 9h00 À 9h30: Collation et hygiène
- 9h30 À 11h00: Dodo pour les plus petits (poupons)
Activités intérieures-extérieures pour les plus grands
- 11h00 À 13h00: Dîner selon l'horaire et l'âge des enfants
Hygiène et jeux calmes
- 13h00 À 15h00: Sieste selon l'horaire des enfants
Activités calmes avec les enfants éveillés
- 15h00 à 15h30: Collation et hygiène
- 15h30 à 18h00: Activités et départ des enfants

Autant que possible, les enfants sont groupés par âge. Cette façon de fonctionner permet des apprentissages mieux intégrés par le modelage et l'entraide des pairs. Cela permet aussi de mettre sur pied des activités répondant à des besoins spécifiques commun à un groupe d'âge particulier. De façon à favoriser le développement intégral de l'enfant, le CPE propose plusieurs types d'activités:

- 1- Activités de routine : accueil du matin et départ du soir, repas et collations, sieste ou le repos, déplacements et la sécurité, hygiène, habillage et déshabillage
- 2- Activités choisies:
 - Jeux libres : jeux avec des figurines, du matériel de manipulation, blocs, des structures de motricité globale, dessins, modelage, jeux extérieurs avec sable, neige, eau, lecture et jouets avec thématique éducative, déguisements et rôles...
 - Activités en ateliers : atelier petit bricoleur, cuisine, poupées, jeux de construction...

- Activités dirigées : parcours de motricité, bricolage selon le thème, sorties: cabane à sucre, ferme..., jeux coopératifs, heure du conte...
- Activités de transitions : chansons et comptines, histoire, exploration de la bibliothèque, manipulation de livres, expression corporelle et gymnastique douce, détente, rangement du matériel...

5. L'alimentation

Au CPE du Cœur des mésanges, nous tenons à fournir une alimentation de qualité aux enfants. S'inspirant du Guide alimentaire canadien, le menu s'oriente du côté de la cuisine actuelle qui tend à être simple, complète et esthétique. L'habitude de prendre une alimentation saine est un des objectifs éducatifs du CPE; c'est pourquoi nous demandons aux parents de ne pas apporter de friandises. Les repas et les collations sont considérés comme une activité et sont l'occasion de converser calmement avec les enfants tout en leur montrant des habiletés sociales de base comme les mots magiques de politesse, la propreté et l'hygiène, la patience, l'écoute de l'autre, etc.

Pour des raisons de santé, comme une allergie par exemple, certains enfants peuvent être astreints à une diète spéciale prescrite par une autorité compétente. Dans la mesure du possible, le CPE fournira à l'enfant un menu adapté à son régime. Cependant, il est possible qu'il soit difficile d'obtenir certains aliments particuliers. Les parents fourniront alors l'alimentation de l'enfant.

Les menus de la semaine sont disponibles, en tout temps, afin de permettre aux parents de consulter quotidiennement le menu de façon à planifier leur repas du soir.

6. Politique d'admission

6.1 La clientèle

Le CPE Au cœur des mésanges respecte la charte des droits et libertés en ce qui a trait au sexe, à la race, à la religion ou aux personnes souffrant de handicaps physiques ou mentaux. Cependant, la langue d'usage au CPE est le français, et les coutumes de notre culture québécoise sont respectées. L'âge d'admission des enfants va de la naissance jusqu'à la fin de la fréquentation de la maternelle.

Pour les enfants handicapés qui ne requièrent aucun soin particulier, ils sont admis et encadrés comme les autres. Pour ceux qui nécessitent des attentions particulières, il faudra évaluer avec les personnes concernées s'il est possible d'intégrer l'enfant au CPE de façon à donner la même qualité d'attention aux autres enfants tout en satisfaisant aux besoins particuliers de cet enfant.

6.2 Horaire des temps partiels

Afin d'assurer une gestion efficace de notre CPE, la direction doit combler toutes les places disponibles. Pour ce faire, des enfants à temps plein et à temps partiel peuvent fréquenter notre CPE. Ces derniers doivent cependant se compléter à l'intérieur d'un même groupe.

De plus, considérant l'importance de la stabilité des groupes pour le bien-être des enfants autant que des éducateurs, un enfant doit, dans la mesure du possible, fréquenter le CPE à raison d'au moins deux jours par semaine pour assurer son intégration dans le groupe et assurer un bon suivi pédagogique.

6.3 Priorités d'admission en installation

Dans le cas où le nombre de places serait restreint ou en fonction de la composition des groupes, les priorités d'admission seront établies selon l'échelle suivante.

Légende des codes utilisés dans l'échelle :

0	=	Personnel
1	=	Régulier, place temps plein*
2	=	Régulier, place temps partiel (4 jours et moins)
3	=	Date de début
4	=	Date d'inscription
5	=	Un frère ou une sœur fréquente le centre
6	=	Ni frère ni sœur ne fréquentent le centre
7	=	Temporaire (moins de 4 mois), place temps plein
8	=	Temporaire, place temps partiel (4 jours et moins)
9	=	Sur appel

* *Place temps plein : un enfant qui occupe 5 jours/semaine ou plusieurs enfants qui occupent au total 5 jours/semaine*

Échelle des priorités :

0	=	0
1	=	1 - 4 - 5
2	=	1 - 3 - 6
3	=	2 - 3 - 5
4	=	2 - 3 - 6
5	=	7 - 3 - 5
6	=	8 - 3 - 5
7	=	7 - 3 - 6
8	=	8 - 3 - 6
9	=	9 - 3

6.4 Modalités d'inscription

Pour inscrire un enfant au CPE du cœur des mésanges, il est nécessaire de rencontrer la directrice adjointe avec l'enfant à faire garder. Lors de cette rencontre, les parents ou tuteurs ainsi que l'enfant visitent l'installation. Le présent document est alors remis aux parents. Suite à une entente de part et d'autre sur la garde de l'enfant, un formulaire d'inscription est alors rempli.

Les règles de priorité d'admission sont alors appliquées dans le cas où il y aurait une liste d'attente ou un déséquilibre dans la répartition des enfants gardés à l'établissement.

7. Tarifs en vigueur

7.1 Tarif quotidien

En conformité avec le Règlement sur la contribution réduite (MFA), tous les enfants âgés de 0 à 5 ans bénéficient du tarif à contribution réduite (PCR). Le tarif régulier est de 7\$ par jour pour les places PCR, par enfant, sur présentation du certificat de naissance de l'enfant et du parent.

Les parents paient pour la semaine entière selon l'horaire de la fiche d'inscription même s'ils gardent l'enfant à la maison pour une ou plusieurs journées. Les parents paient pour les 52 semaines de l'année. C'est donc dire que les jours fériés, jours où le CPE doit fermer, ou jours de congé doivent aussi être payés.

Tarifification ECP

Sur recommandation écrite d'un professionnel de la santé habilité à le faire, l'enfant peut bénéficier de l'exemption de la contribution parentale jusqu'à 5 jours par semaine.

7.2 Retard

Les parents doivent respecter les horaires établis. En cas de retard à venir chercher leur enfant après la fermeture du centre, les parents doivent aviser l'éducateur de leur enfant. Un montant de 8\$ par enfant pour chaque 15 minutes de retard sera exigé. Si le parent devait utiliser une onzième heure de garde, des frais additionnels de 5\$ seront chargés pour l'heure ou toute partie de celle-ci.

7.3 Mode de paiement et frais de paiement en retard

Les frais de garde sont payables à l'endroit où le service est rendu, et ce, à la fin de chaque semaine ou pour une période plus longue payable à l'avance.

Il est important d'inscrire sur le chèque le nom de l'enfant et la semaine pour laquelle le montant est versé. Des frais de service de 10\$ seront exigés si un chèque est retourné par une institution financière. Tout solde dû en souffrance est assujéti à un frais mensuel de 1%, soit 12% annuellement. Un état de compte est remis chaque mois aux parents. De plus, un reçu pour les frais de garde couvrant le montant de l'année sera remis aux parents au plus tard à la fin de février de chaque année.

7.4 Matériel et produits fournis par le CPE

Certains produits sont fournis par le CPE mais les frais sont à la charge des parents. Vous trouverez ci-dessous, la liste des produits ainsi que les montants qui seront facturés *

Frais :	Couches :	1.40\$ / jour / enfant
	Tempra, crème solaire, brosse à dent, dentifrice... (payable au mois d'octobre de chaque année.)	21\$ / année / enfant

* N.B. Il est toujours possible pour le parent de ne pas payer ces montants. Il devra alors fournir lui-même les dits produits. Les couches de cotons ne sont pas admises présentement pour des raisons d'hygiène (en conformité avec les recommandations du MFA et le coaching qualité du RCPECE 2008).

8. Heures d'ouverture des installations du CPE

Les deux installations du CPE, soit celui du 3694 rue Napoléon-Poulin et du 3915 boulevard Université sont ouvertes de 7h à 18h, du lundi au vendredi inclusivement.
Les bureaux du CPE sont ouverts de 8h à 17h du lundi au vendredi inclusivement.

9. Congés fériés

Le CPE Au cœur des mésanges est fermé :

- * 1. Action de Grâce
- 2. Veille de Noël
- * 3. Noël
- 4. Lendemain de Noël
- 5. Veille du Jour de l'An
- * 6. Jour de l'An
- 7. Lendemain du Jour de l'An
- * 8. Vendredi Saint
- * 9. Lundi de Pâques
- * 10. Saint-Jean Baptiste
- * 11. Confédération (fête du Canada)
- * 12. Fête de Dollard
- * 13. Fête du travail

Ces jours sont entièrement aux frais des parents selon leurs journées de fréquentation habituelle, même s'ils sont en période de vacances au même moment.

10. Vacances

Les parents doivent aviser le CPE au moins deux mois à l'avance pour des vacances estivales et un mois à l'avance pour le reste de l'année.

Les parents doivent cependant continuer de payer leur contribution quotidienne pour les jours où leur enfant est absent et /ou en vacances.

11. Matériel fourni par les parents

Les articles suivants sont nécessaires au fonctionnement et au bien-être de l'enfant :

- Son toutou; **petit et silencieux** (30 cm de longueur maximum)
- Une **doudou** si l'enfant le désire
- Un sac avec des **rechanges** au cas où ...
- Des souliers ou espadrilles avec **semelles pâles** qui ne laissent pas de traces noires.

Des vêtements dans lesquels votre enfant est le plus à l'aise pour jouer : un ensemble de jogging, par exemple. Les ceintures et les bretelles et foulards longs (risque d'étouffement/accrochage dans le module) sont à éviter. Les enfants devront être habillés en fonction de la température extérieure. À l'automne ou au printemps, les parents doivent prévoir quelques vêtements supplémentaires de façon à ce que les éducatrices puissent ajuster l'habillement des enfants selon la température. Être habillé trop chaudement est aussi néfaste pour l'enfant que pas assez.

Il est très important que ses vêtements et ses objets personnels soient bien **identifiés à son nom**. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus.

Il y a assez de jouets au CPE pour que votre enfant laisse les siens à la maison sauf bien sûr, pour des journées vraiment **spéciales** où ses petits amis en apporteront aussi.

12. Procédure d'arrivée et de départ

Les parents doivent déshabiller et habiller leur enfant au vestiaire à l'arrivée et au départ du CPE. Au cours de ces activités, l'enfant demeure sous la responsabilité du parent. Il arrive parfois que les enfants se permettent des comportements non acceptés pour attirer l'attention des parents. Ceux-ci devront agir en conformité avec les façons de faire en usage au CPE, par exemple la sécurité dans les escaliers, ouvrir /fermer la barrière, etc.

Il est important d'aviser un membre du personnel de l'arrivée et du départ de votre enfant.

13. Médicaments, santé et urgences

Les établissements du CPE étant des bâtiments publics, il est interdit de fumer dans son environnement, **ainsi qu'à moins de neuf (9) mètres des bâtiments.**

Si durant la journée de garde l'enfant fait de la température, nous appliquerons alors le protocole établi par le MFA en ce qui a trait à l'utilisation de l'acétaminophène, tel que stipulé dans les nouveaux règlements sur les services de garde à l'enfance.

Par mesure de sécurité pour les enfants qui ont des allergies alimentaires, il est interdit de manger dans les vestiaires du CPE. Certains enfants ont des allergies très grave : un petit morceau de biscuit bien inoffensif peut devenir extrêmement dangereux. Il est important de déclarer toute allergie.

Même avec des mesures de sécurité en place, il est difficile d'éviter des petits incidents avec un groupe d'enfants pleins d'entrain et de spontanéité. Tout le personnel travaillant au

CPE a suivi un cours de premiers soins. En cas d'urgence, le parent ou la personne responsable identifié dans la fiche d'inscription sera avisé par téléphone. Les mesures appropriées seront prises aussitôt ; comme appeler l'ambulance ou conduire l'enfant à l'hôpital; s'il y a lieu. Dans un tel cas, l'enfant sera accompagné d'un adulte et mis à l'écart des autres enfants.

Médicaments : aucun médicament non prescrit ne peut être administré à un enfant reçu au CPE à l'exception de l'acétaminophène, de la crème à base d'oxyde de zinc pour le siège, de gouttes nasales saline ou de solutions orales d'hydratation (voir protocoles du MFA).

Tout autre médicament sera administré strictement sur prescription par un médecin. Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation médicale. Les informations suivantes doivent apparaître sur l'étiquette : le nom et prénom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, la posologie et la durée du traitement. L'homéopathie et les produits naturels ne sont pas autorisés sans une prescription du médecin.

14. Fermeture temporaire d'une installation

En cas de fermeture pour cause hors de contrôle du CPE (tempête, bris dans le système de chauffage, panne électrique, feu, etc.), les parents seront avisés par téléphone et ils auront à payer les frais de garde habituels pour cette journée.

Si la fermeture de l'installation survient pendant la journée, les enfants seront amenés au chalet du parc Galt situé face au CPE. Les parents seront avisés par téléphone le plus tôt possible.

15. Fin de l'entente de service

Il est suggéré d'avertir deux semaines à l'avance lorsque l'on doit retirer son enfant du service de garde. Le parent peut résilier le présent contrat à tout moment en envoyant la formule annexée à l'entente de services. Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis. Si le parent résilie le présent contrat avant que le CPE n'ait commencé à exécuter son obligation principale, le parent n'a aucun frais ni pénalité à payer. Si le parent résilie le contrat après que le CPE a commencé à exécuter son obligation principale, le parent n'a qu'à payer que :

- a) les sommes dues pour les services déjà rendus; et
- b) une pénalité correspondant à la moins élevée des sommes suivantes : 50\$ ou 10% du prix des services prévus mais qui n'ont pas été fournis.

Dans les 10 jours qui suivent la résiliation du contrat, le CPE doit restituer au parent l'argent qu'il lui doit. Le parent aura avantage à consulter les articles 190 à 196 de la Loi sur la protection du consommateur et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

Pour admettre de nouveau l'enfant au CPE, une nouvelle inscription sera alors nécessaire. De son côté, le service de garde peut résilier le contrat lorsque le parent n'exécute pas son obligation de façon répétée, principalement s'il ne paie pas la contribution que le CPE est

en droit d'exiger. Si le parent refuse ou néglige de payer les services de garde de manière répétée, la résiliation peut avoir lieu sans poursuite judiciaire.

16. Modalités de participation des membres

Assemblée générale annuelle : les membres du CPE sont invités à assister à l'assemblée générale annuelle pour recevoir un compte-rendu des activités du conseil d'administration, pour être informés des projets, pour donner leur appui à certaines résolutions du conseil d'administration, pour nommer le vérificateur et pour élire leurs représentants au conseil d'administration.

Babillards : les parents sont invités à lire les informations sur les babillards des vestiaires des installations. Des renseignements touchant différents aspects du CPE y sont affichés : menu, programme de la journée, information du conseil d'administration, etc.

Journées d'activités spéciales : lors de journées d'activités spéciales organisées par le CPE, comme la fête de Noël, une épluchette de maïs, une journée à la cabane à sucre ou au parc, les utilisateurs sont invités à participer et à donner un coup de main s'il y a lieu (accompagnement, préparation du local, etc.)

Matériel : de temps à autre, les utilisateurs sont invités à ramasser et à donner au CPE du matériel de bricolage particulier. Par exemple, des tubes de papier hygiénique, des petits contenants vides, du vieux linge pour les déguisements, etc.

Anniversaire de naissance de l'enfant : pour l'anniversaire de l'enfant, les parents ou les tuteurs sont invités à prendre le dîner à l'installation ou prendre la collation de l'après-midi (Mésanges et Roselins) avec celui-ci et son groupe d'amis. Une journée/ semaine sera fixée par les éducateurs pour tout le CPE afin de fêter ces derniers.

Information générale sur l'enfant : de façon générale, les parents devraient discuter avec les éducateurs sur le développement de leur enfant et les stratégies communes à utiliser dans les interventions. Il est important de les informer des progrès réalisés à la maison et de leur fournir les informations nécessaires concernant la santé de l'enfant. Lors du départ en fin de journée, les parents sont invités à consulter la fiche personnelle de l'enfant et échanger avec la personne responsable de leur enfant sur le déroulement de la journée.

Problèmes de comportement : si certains problèmes de comportement surviennent chez l'enfant, les parents sont invités à discuter de la situation avec l'éducateur afin de tenter de trouver ensemble des solutions.

Procédure de traitement de plaintes : Une politique de traitement des plaintes est établie afin de formuler sa plainte ou son insatisfaction. Voir article 18.8.

17. Intervenants externes

Le CPE est ouvert à la présence de personnes externes dans un contexte de stage ou de recherche. Cependant, leur présence ne devrait pas déranger le programme d'activités ni nuire aux relations ou au climat.

18. Horaire des temps partiels

Considérant la politique du Ministère de la Famille et des Aînés qui favorise la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles, le Centre à la petite enfance « Au cœur des mésanges » croit en l'importance de conserver des places pour les enfants qui fréquentent ses installations à temps partiel. Cependant, considérant l'importance de la stabilité des groupes pour le bien-être des enfants autant que des éducatrices et éducateurs, un enfant doit fréquenter le CPE au moins deux jours par semaine pour assurer son intégration dans le groupe.

Considérant l'importance en nombre de la liste d'attente pour une admission à notre CPE, et afin que tous puissent bénéficier des services selon leurs besoins, les parents sont encouragés à réserver le nombre de jours/semaine dont ils ont besoin et à utiliser ces journées en respectant le plus fidèlement possible le contrat établi.

Afin d'assurer la rentabilité de notre CPE, la direction doit s'assurer de combler toutes les places disponibles. Pour ce faire, des enfants à temps plein et à temps partiel peuvent fréquenter notre CPE en autant qu'à l'intérieur du même groupe, les temps partiels se complètent pour combler tous les jours. Étant donné que notre CPE n'accepte pas les enfants pour une journée par semaine seulement, pour qu'un enfant soit à 4 jours/semaine, il doit obligatoirement y en avoir un autre à 4 jours/semaine et un troisième à 2 jours/semaine.

Notre CPE ne voit pas la nécessité d'établir un ratio de temps plein/temps partiel, l'important étant de combler les places disponibles en assurant une stabilité dans les groupes pour la qualité de vie des enfants et des éducateurs.

Afin de gérer plus facilement les besoins des parents en s'assurant de combler au maximum les places du CPE Au cœur des mésanges, l'inscription des temps partiels et des temps pleins s'effectue sur une même liste d'attente. Lorsqu'une place est disponible, la responsable contacte les parents selon leur priorité sur la liste. Ainsi, si un parent qui demande une place à temps partiel est le premier sur la liste, la responsable tentera d'accommoder ce parent en premier lieu même si elle doit aller chercher un autre parent plus loin dans la liste d'attente et même si le parent suivant a demandé une place à temps plein. De plus, des parents pourraient avoir manifesté un besoin à temps plein mais les besoins de ces derniers ayant changés pour un besoin à temps partiel, la responsable tentera de combler les jours manquants toujours selon la priorité de la liste.

Une attente de plus d'un an est jetée automatiquement. Le parent doit reformuler une demande annuellement à compter du 1^{er} mai 7h30. Les parents utilisateurs doivent faire une demande de renouvellement de leur place via le formulaire prévu à cet effet que la responsable distribue en avril de chaque année. C'est sur ce formulaire aussi que les parents indiquent des nouvelles demandes (ex. nouveau poupon) et/ou un changement de contrat (ex. temps plein pour temps partiel).

Exemple d'une semaine type dans un groupe de 8 enfants

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
Camille	Camille	Camille		Camille
Sébastien			Sébastien	
	Ève	Ève	Ève	Ève
Félix	Félix	Félix	Félix	Félix
Alexandra	Alexandra	Alexandra	Alexandra	
	Nicolas	Nicolas	Nicolas	Nicolas
Olivier				Olivier
	Émilie		Émilie	
Marianne		Marianne		Marianne
Antoine	Antoine	Antoine	Antoine	Antoine
Noémie	Noémie	Noémie	Noémie	Noémie

19. Procédures de traitement de plaintes

Objet :

La présente politique de gestion des plaintes s'adresse aux membres du Centre de la Petite Enfance (CPE) Au cœur des mésanges et à l'ensemble des personnes physiques ou morales en relation avec le CPE. Le CPE Au cœur des mésanges a pour objet de tenir un CPE conformément à la «Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance » et à ses règlements, d'offrir tout autre service destiné à la famille et aux enfants, aux fins de réaliser les objets de la corporation, recevoir des dons, legs et autres contributions en argent et en biens meubles ou immeubles et amasser des fonds par voie de souscription ou autrement. Le CPE Au cœur des mésanges s'engage à réaliser ses activités dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services à la clientèle.

But de la politique :

La politique établit les principes directeurs de l'examen des plaintes touchant le CPE Au cœur des mésanges. Elle définit la notion de plainte et précise les recours des membres de la corporation si les services de garde n'ont pas été offerts conformément aux normes et règlements ou s'ils n'ont pas été dispensés de façon satisfaisante. La politique vise à assurer ou à faire assurer l'application des standards de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et d'une responsabilisation de la clientèle et des partenaires.

Fondements :

La loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les centres de la petite enfance, les garderies, les haltes-garderies, les jardins d'enfants et les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial, en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants qui reçoivent ces services. La recherche de la qualité, de l'efficacité et de l'efficacités des services aux citoyens est au centre des objectifs poursuivis en 2001 par le gouvernement dont les réformes se

traduisent par une décentralisation, une approche client et un désengagement de l'État au profit d'un partenariat avec la communauté et l'entreprise privée. Dans ce contexte, les citoyens qui utilisent des services publics deviennent également des partenaires de l'État. Les citoyens ne sont plus perçus comme des « administrés » : ils sont des clients utilisateurs des services publics. Leur satisfaction est au centre des objectifs, standards et décisions visant à adapter les ressources et les services à leurs besoins. Par conséquent, il faut informer les citoyens de ces choix et orientations. En mettant à leur disposition une procédure de traitement de plaintes, ils sont invités à participer à la détermination et à l'amélioration continue des standards de qualité. Enfin, à la demande de la Direction Générale des Services à la Famille et à l'Enfance (DGSFE), tous les CPE doivent établir une politique de traitement des plaintes afin d'assurer un service de qualité et ce, d'une façon continue.

La clientèle admissible :

Toute personne physique ou morale en relation avec le CPE. Il peut s'agir de membre en règle, d'un citoyen ou de son représentant : député, ministre, procureur, attaché politique, Bureau du Premier ministre, etc.

Définition d'une plainte :

Une plainte est une insatisfaction à l'égard d'un service du CPE Au cœur des mésanges, exprimée de façon verbale ou écrite, à la direction générale du CPE Au cœur des mésanges, par une personne ou son représentant et dont l'objet est en lien avec la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, la réglementation ou une norme administrative en vigueur. Les objets d'une plainte réfèrent à des dispositions normatives ou réglementaires. Ils peuvent être regroupés sous les thèmes suivants :

- Accessibilité et continuité des services
- Soins et services dispensés
- Surveillance et sécurité
- Environnement et ressources matérielles
- Aspect financier
- Droits particuliers
- Autres

Les valeurs :

Les valeurs qui guident l'examen des plaintes touchant les services de garde sont les suivantes :

- Collaboration (souplesse, partage, respect)
- Solidarité (transparence, loyauté, confidentialité)
- Serviabilité (célérité, écoute, respect)
- Responsabilisation

Les principes directeurs :

Toute plainte doit être examinée dans le respect des valeurs de l'organisation ainsi que des droits de la personne plaignante, ses enfants, de l'employé concerné et/ou de la responsable en service de garde, selon la situation. Une plainte est considérée comme une opportunité d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs. Tout employé est tenu de prêter assistance à une personne qui veut formuler une plainte. Lorsqu'une plainte est déposée, la personne plaignante est informée des moyens qui

seront pris pour son examen ainsi que du rôle du responsable de sa plainte au CPE. Toute plainte est examinée avec célérité. L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties et particulièrement à l'égard des enfants du CPE. La personne plaignante est informée de l'évolution de son dossier de façon régulière et continue à la suite du dépôt de sa plainte et après l'examen de celle-ci, elle en reçoit les conclusions. Le CPE Au cœur des mésanges fait connaître la politique d'examen des plaintes touchant les services de garde ainsi que la procédure administrative d'examen des plaintes à sa clientèle, à ses employés ainsi qu'à ses responsables en service de garde.

Rôles et responsabilités :

La direction générale des services à la famille et à l'enfance

La procédure de traitement des plaintes rejoint aussi les responsabilités dévolues au Ministère de la Famille et des Aînés dans ses fonctions de contrôle, de régulation et d'évaluation des services dispensés dans les services de garde. À ce titre, le Ministère traite les plaintes lorsqu'il y a une situation d'urgence ou de danger imminent, lorsque le recours en première instance est inopérant ou pour garantir les services tant sur le plan quantitatif que sur le plan qualitatif.

Les services de garde

Le CPE est le premier responsable d'assurer un service de qualité. Il agit conformément aux Lois, aux règlements et à ses règles de régie interne. Sa responsabilité en matière de traitement des plaintes est partagée entre le C.A., la direction générale du CPE, l'administrateur responsable des plaintes et l'ensemble des personnes oeuvrant pour le CPE. Les responsabilités varient selon leurs fonctions et attributions.

Le CPE Au cœur des mésanges

Au CPE Au cœur des mésanges, l'examen des plaintes touchant le service de garde demande la collaboration de plusieurs intervenants dont les principales responsabilités respectives sont les suivantes :

Le personnel de gestion

- S'assure que les employés sous sa responsabilité portent assistance à toute personne qui désire formuler une plainte.
- Veille à ce que, dès sa réception, chaque plainte soit acheminée au responsable des plaintes, qui verra à son enregistrement et à l'ouverture d'un dossier.
- Est responsable d'examiner les plaintes qui lui sont transmises par le responsable des plaintes.
- Fournit au responsable des plaintes, l'information de gestion sur les plaintes transmises.
- Voit à ce que les employés sous sa responsabilité soient informés de la politique et de la procédure d'examen des plaintes touchant les services de garde, et qu'ils reçoivent la formation nécessaire à son application.

Le personnel

Tout membre du personnel du CPE Au Cœur des Mésanges informé qu'une personne est insatisfaite en raison des services reçus ou aurait dû recevoir du service de garde ou de l'un de ses employés doit :

- L'informer de ses droits de formuler une plainte au service du traitement des plaintes;
- Si l'urgence de la situation l'exige, transférer directement soit par téléphone ou par rencontre immédiate au responsable du traitement des plaintes.
- Vient en aide à une personne qui désire porter plainte en lui expliquant la procédure de plainte et en le dirigeant vers les personnes ressources adéquates.
- Collabore ou procède à l'examen d'une plainte, à la demande du gestionnaire de son unité administrative.

Le responsable du traitement des plaintes

Le responsable du traitement des plaintes est un membre de la gestion du CPE nommé par le CA qui :

- Reçoit les plaintes formulées verbalement, par écrit ou par courriel;
- Prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte;
- S'assure que la plainte est recevable;
- Détermine les attentes du plaignant;
- Complète le formulaire avec le plaignant et enregistre sa plainte;
- Détermine l'urgence de la plainte;
- Évalue si la plainte peut être retenue pour examen;
- Identifie la personne responsable qui traitera la plainte.
- Veille à ce que la politique soit appliquée dans sa conformité et voit au règlement adéquat des plaintes examinées, dans le CPE
- Reçoit les plaintes formulées verbalement, par écrit ou par courriel et voit à leur enregistrement et à l'ouverture d'un dossier.
- Examine personnellement une plainte qui revêt un caractère éthique et urgent.
- Analyse l'ensemble des plaintes examinées par le CPE.
- Dépose un rapport de suivi semestriel ainsi qu'un rapport annuel au C.A.
- Soumet des recommandations au C.A. et à la DGSFE (en vue d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs).

L'administrateur responsable des plaintes

L'administrateur responsable des plaintes est un parent membre du CA qui :

- Reçoit les plaintes en provenance du DGSFE
- Analyse les plaintes avant de les soumettre au C.A.

Le C.A.

- Tranche les plaintes nécessitant un niveau de responsabilité non supporté par la direction du CPE.

Réception d'une plainte :

Pour être traitée à titre de plainte, une insatisfaction doit être communiquée d'une façon écrite ou verbale au responsable du traitement des plaintes du CPE.

Délai pour l'examen d'une plainte :

Le responsable du traitement des plaintes doit fournir au plaignant le résultat final de l'examen dans les **30 jours ouvrables** suivant la date de réception de la plainte. Nonobstant ce délai de **30 jours**, le processus d'examen doit permettre le traitement diligent des plaintes ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes ou prioritaires.

Bilans semestriels et annuels :

Le responsable du traitement des plaintes doit faire état au C.A. du CPE des plaintes enregistrées et traitées et lui recommander les mesures nécessaires pour améliorer la qualité des services offerts au CPE. À cet effet, il dépose, pour chaque année financière, un bilan semestriel et un bilan annuel au C.A.

La révision de la procédure :

La présente procédure doit faire l'objet d'une révision systématique lors de la production des bilans semestriel et annuel. Cette révision doit tenir compte des recommandations issues de ces rapports et chercher à améliorer la qualité du traitement des plaintes.

Dispositions particulières :

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la personne désignée doit immédiatement la signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide Négligence et mauvais traitement envers les enfants : prévention et intervention en service de garde. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Plaintes visant le personnel de gestion

Une insatisfaction visant le personnel de gestion doit être examinée par un administrateur nommé « administrateur responsable des plaintes ». Toutes les autres plaintes doivent suivre la procédure normale.

Plaintes visant un membre du c.a.

Le responsable de la gestion des plaintes reçoit la plainte qui est automatiquement déposée au C.A. Le C.A. détermine s'il est en mesure de prendre une décision, aller en assemblée générale ou à la DGSFE.

Plaintes visant un enfant

Cette plainte suit une procédure : « Plainte visant un enfant ».

Plaintes à être référées

Si un plaignant veut déposer une plainte qui ne relève pas du champ d'application de la présente procédure, il faut enregistrer la plainte et référer le plaignant au ministère ou à l'organisme en mesure de traiter celle-ci.

Divulgence de l'identité du plaignant

S'il appert qu'il sera nécessaire de divulguer l'identité du plaignant au cours de la procédure d'examen de la plainte, il faut en informer le plaignant le plus tôt possible et obtenir son autorisation écrite. Dans certains cas, un refus de sa part peut conduire à l'impossibilité d'entreprendre ou de poursuivre l'examen de la plainte.

Plaintes faisant l'objet d'un recours devant les tribunaux

Une plainte qui fait l'objet d'un recours devant les tribunaux doit être enregistrée et transmise immédiatement au responsable du traitement des plaintes afin qu'il détermine un traitement approprié à la spécificité de la plainte déposée.

L'abandon d'une plainte

Toute plainte abandonnée en cours de traitement doit être administrativement complétée afin d'être enregistré à des fins statistiques et d'analyse.

Entrée en vigueur et mise en application de la procédure

La présente procédure entre officiellement en vigueur le 1^{er} novembre 2001.

Procédures

La réception de la plainte

Écoute du plaignant

Les plaintes sont reçues normalement par le responsable du traitement des plaintes qui :

- Écoute et note toutes les informations transmises par le plaignant;
- Détermine si la plainte est recevable.

Dans l'éventualité où la plainte est portée envers le responsable des plaintes, c'est l'administrateur responsable des plaintes qui effectuera la réception de la plainte ainsi que le suivi de cette dernière.

La recevabilité d'une plainte:

Toute plainte qui porte sur les services de garde est recevable à l'exception des éléments cités à la section 0. Si l'objet d'une plainte ne présente aucun lien avec les services de garde, le responsable avise le plaignant de la non recevabilité de sa plainte et si il le peut informe le plaignant de l'organisme concerné. Si la plainte est jugée recevable, le responsable doit soutenir le plaignant dans la description de sa plainte en l'aidant à énoncer clairement des insatisfactions ainsi que ses attentes. Les attentes du plaignant doivent être déterminées en fonction de la mission et des règlements généraux du CPE. Il est important d'identifier le ou les objets de la plainte et de déterminer l'urgence de la plainte. Une plainte est urgente, lorsque la situation amène à penser que la santé, la sécurité ou le développement des enfants est compromis, cela exige une intervention immédiate dans les 24 heures. Il est à noter qu'une plainte est traitée de façon confidentielle.

Enregistrement de la plainte

Lors de l'entretien avec le plaignant, la responsable complète le formulaire de traitement d'une plainte.

Les informations sur la plainte doivent comprendre:

- le numéro de la plainte (année et numéro séquentiel);
- la date et l'heure de la réception de la plainte;
- le nom de la personne qui reçoit la plainte (directrice ou l'administrateur);
- les coordonnées du plaignant;
- la description des faits;
- le ou les objets de la plainte;
- le degré d'urgence de la plainte;

- les attentes du plaignant quant aux résultats;
- la signature du plaignant.

Un dossier physique sera ouvert pour toutes informations pertinentes à inclure et pour le suivi du traitement de la plainte.

Analyse du traitement de la plainte

L'analyse préliminaire consiste à s'assurer que la plainte peut être retenue pour examen. Une plainte ne peut être retenue pour examen pour les raisons suivantes:

- la plainte est farfelue, vexatoire ou de mauvaise foi;
- la personne plaignante abandonne sa plainte;
- la personne plaignante refuse de collaborer pleinement;
- la plainte est hors compétence;
- autres raisons.

Si la personne responsable du traitement des plaintes a un doute sur la possibilité de retenir une plainte ou de ne pas la retenir, elle doit en référer à l'administrateur responsable et si lui à toujours un doute, il doit le référer au conseil d'administration du CPE. Lorsque la plainte est non retenue pour examen, le responsable du traitement des plaintes doit en transmettre les raisons aux plaignants soit verbalement et par fax ou par écrit.

Détermination de la personne qui traitera la plainte

Lorsque l'analyse préliminaire est terminée et que la plainte est effectivement retenue pour examen, la personne responsable du traitement des plaintes peut transmettre à une tierce personne la plainte pour en assurer le traitement. Les plaintes visant les catégories d'abus ou de violence devront être traitées de concert avec l'administrateur responsable et le conseil d'administration devra en être informé immédiatement. Les plaintes urgentes devront être réglées dans un délai de 24 heures et l'administrateur responsable des plaintes doit être rapidement informé de la situation. Un délai de 1 jour est accordé pour transmettre la plainte à une autre personne pour traitement. La section sur le formulaire suivi de la plainte devra être complétée.

Contrôle de la qualité de la réception des plaintes

Le contrôle de la qualité sera assuré par l'administrateur responsable, il devra signer chaque plainte conjointement avec le responsable du traitement des plaintes. Ces deux personnes s'assurent de la qualité du traitement, du contenu du dossier et du respect des délais.

Traitement de la plainte

Examen de la plainte

La personne ayant reçu l'assignation à traiter la plainte, doit étudier la plainte et doit entrer en contact avec le plaignant dans les 2 jours suivants la réception du traitement de la plainte. Il doit informer le plaignant que c'est lui qui traitera sa plainte. Le contact peut être verbal mais sera suivi d'un envoi écrit. Toute conversation téléphonique devra être consignée par écrit au dossier physique.

Contact téléphonique:

- Information date, heure, personne contactée;
- Informations transmises;
- Si nécessaire une confirmation par fax;
- Information reçue du plaignant.
- Etc.

Contact écrit:

- toute correspondance sera transmise au dossier.

Tous contacts subséquents, avec le plaignant pour le règlement de son insatisfaction devront être consignés au dossier physique. Il faut prendre connaissance de la plainte et s'assurer qu'on peut dans les limites de la mission et des règlements généraux du CPE, évaluer les interventions nécessaires pour corriger la situation.

Règlement de la plainte

Au terme de l'examen, deux résultats sont possibles:

1. Aucune mesure corrective n'est exigée;
2. Des mesures correctives s'imposent.

Si aucune mesure corrective n'est exigée, la personne ayant reçu l'assignation à traiter la plainte explique les raisons de ces faits à la section « Moyens pour corriger la situation ». Si des mesures correctives sont nécessaires, la personne en charge de l'examen de la plainte doit présenter les conclusions et les solutions apportées, et ce dans le respect des règlements généraux et des orientations du CPE. Il doit détailler les actions à prendre, les responsables de leur application et le délai pour régulariser la situation.

La communication du résultat de l'examen de la plainte

Le résultat est communiqué au plaignant de façon verbale soit par téléphone ou par rencontre. Le plaignant doit être informé de la façon dont sa plainte a été traitée et les raisons qui justifient les résultats de l'examen. Sur demande du plaignant une communication écrite lui est envoyée détaillant les résultats et les correctifs apportés. La lettre doit être conservée au dossier. La personne responsable des plaintes s'assure que le plaignant est satisfait des résultats et des correctifs apportés. Sinon on avise le plaignant que celui peut faire une demande de révision. La personne responsable du traitement des plaintes complète à la section communication au plaignant, un résumé de la discussion avec le plaignant et il consigne si le plaignant est satisfait ou non des résultats.

Demande de révision

Le plaignant insatisfait du résultat de la plainte peut demander une révision. La personne en charge du traitement des plaintes retourne la plainte à la direction pour révision. Si nécessaire, la direction peut consulter l'administrateur en charge du traitement des plaintes. Advenant que le plaignant soit toujours insatisfait du résultat, la plainte pourra être transférée au C.A. du CPE. Le C.A. jugera de la recevabilité de la plainte. Il faut compléter la section du formulaire relatif à la demande de révision et toute information pertinente est consignée au dossier physique. Finalement, dans l'éventualité d'une insatisfaction face à la décision du C.A., le plaignant a la possibilité d'entrer en contact avec la DGFSFE qui possède sa propre procédure de traitement des plaintes. Le numéro de téléphone est le suivant : 1-888-643-4721.

Transfert au Conseil d'administration du CPE

Lorsque le dossier est transféré au C.A., la section transfert au C.A. est complétée en spécifiant les raisons du transfert.

Fermeture du dossier

Lorsque que la plainte est traitée et les résultats communiqués au plaignant répondent à ses besoins et aux besoins du CPE, la personne responsable du traitement complète

le formulaire à la section fermeture du dossier. Le formulaire doit être signé par la personne responsable du traitement des plaintes et par l'administrateur responsable des plaintes.

Le dossier physique sera conservé par la personne en charge du traitement des plaintes qui devra également compléter un sommaire de traitement des plaintes.

Contenu du dossier physique

Tout document relatif à la plainte doit être conservé au dossier. On peut y retrouver l'information suivante:

- le formulaire d'enregistrement de la plainte;
- le formulaire de suivi de la plainte;
- les documents reçus du plaignant;
- les échanges verbaux entre les personnes impliquées dans l'examen ou le règlement de la plainte (chronologie des événements et historique);
- toute correspondance reçue ou transmise;
- les dépositions ou comptes-rendus avec des personnes impliquées dans l'examen;
- tout autres documents.

Ce dossier est confidentiel. Seul les personnes impliquées peuvent le consulter, il s'agit du responsable du traitement des plaintes, de la personne en charge qui s'est occupée de l'examen et du règlement de la plainte et de l'administrateur responsable du traitement des plaintes.

Le dossier sommaire de traitement des plaintes

Un dossier sommaire de traitement des plaintes doit être complété pour chaque plainte soumise au traitement des plaintes. Ce sommaire comprend le numéro de la plainte, la date, description sommaire de la plainte et le résultat, ce sommaire sera déposé au C.A. deux fois par année. Il est en annexe à ce document.

Conservation

Le dossier «plainte» doit être conservé pour une période de 3 ans. Le formulaire de traitement et de suivi de la plainte doit être conservé 5 ans. Le formulaire sommaire des plaintes est déposé au procès verbal au moins une fois par an.

Si la plainte porte sur les agissements d'un employé, le résultat de l'examen est classé dans le dossier plainte. Une copie devra cependant être versée à son dossier personnel et ce dans le respect des conventions collectives et des politiques de gestion du personnel employé.

Si la plainte porte sur le personnel de direction, le résultat de l'examen est classé dans le dossier plainte. Une copie devra cependant être conservée dans son dossier personnel, par l'administrateur responsable et ce dans le respect des politiques de gestion du personnel cadre.

ANNEXE A

**FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT D'UNE
PLAINTE**

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTE

1. Identification

No. de la plainte: _____
Date de la plainte: _____
Heure: _____

Nom du plaignant: _____
Adresse du plaignant : _____

2. Détail de la plainte

Signature du plaignant: _____

Signature du responsable du traitement des plaintes: _____

CONFIDENTIEL

Formulaire de suivi du traitement des plaintes

No. de la plainte : _____

3. Décision concernant la recevabilité de la plainte:

Plainte retenue: _____

Plainte non retenue: _____

Raison:

4. Transfert pour traitement

Plainte acheminée à: _____

Constatation: _____

Plainte non fondée: _____

Insuffisance de preuves: _____

Plainte fondée: _____

CONFIDENTIEL

5. Moyens pris pour corriger la situation

6. Communication des résultats

Plaignant satisfait: _____

Plaignant non satisfait: _____

Raisons : _____

7. Suivi effectué

CONFIDENTIEL

8. Transmission au CA: **date:** _____

Décision:

9. Révision suite à l'insatisfaction:

10. Fermeture du dossier: **date:** _____

Signature de la personne en charge du traitement de la plainte:

Signature du responsable du traitement des plaintes :

Signature de l'administrateur responsable :

CONFIDENTIEL

ANNEXE B

SOMMAIRE DU TRAITEMENT DES PLAINTES



Centre de la Petite Enfance

Au Cœur
des Mésanges

**CPE Au cœur des Mésanges
Sommaire du traitement des plaintes**

No. plainte	Date	Description	Règlement	Autres points

