



# RÈGLEMENTS DE RÉGIE INTERNE

Dernière révision : Août 2021

Adoption par le conseil d'administration : 5 août 2021

## TABLE DES MATIÈRES

1.	PRÉSENTATION _____	4
2.	ORIENTATIONS GÉNÉRALES ET VALEURS _____	5
3.	OBJECTIFS POURSUIVIS PAR NOTRE SERVICE DE GARDE _____	5
4.	STATUT JURIDIQUE _____	6
5.	PERMIS _____	6
6.	ASSURANCES _____	6
7.	HEURES D'OUVERTURE _____	6
8.	POLITIQUE D'ADMISSION _____	6
9.	POLITIQUE D'ADMISSION POUR LES ENFANTS HANDICAPÉS OU PRÉSENTANT DES BESOINS PARTICULIERS ____	7
10.	DOCUMENTS À FOURNIR POUR L'INSCRIPTION AU CPE _____	8
11.	FRÉQUENTATION DU SERVICE _____	8
12.	L'INTÉGRATION PROGRESSIVE : _____	8
13.	DÉPANNAGE _____	9
14.	CALENDRIER D'OPÉRATION _____	9
15.	CODE DE SÉCURITÉ _____	9
16.	FRAIS DE GARDE _____	9
17.	TARIF JOURNALIER _____	10
18.	FRAIS DE RETARD APRÈS 18 HEURES _____	10
19.	FRAIS POUR DÉPASSEMENT DES 10 HEURES DE GARDE _____	10
20.	ABSENCES ET VACANCES _____	10
21.	MALADIE ET ACCIDENTS – EXCLUSION _____	10
22.	ADMINISTRATION ET ENTREPOSAGE DES MÉDICAMENTS _____	11
23.	MODALITÉS DE PAIEMENT _____	12
24.	FICHE D'ASSIDUITÉ _____	12
25.	IMPÔT _____	12
26.	CESSATION DES SERVICES _____	12
27.	FERMETURE TEMPORAIRE/CAS DE FORCE MAJEURE _____	13
28.	HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES _____	13
29.	RATIO ENFANTS/PERSONNEL ÉDUCATEUR _____	13
30.	ARRIVÉES ET DÉPARTS _____	13
31.	POLITIQUE DE CHANGEMENT DE GROUPE _____	14
32.	CODE DE COMPORTEMENT DU PERSONNEL DU SERVICE DE GARDE. _____	14
33.	CODE DE COMPORTEMENT DES PARENTS _____	15
34.	PRISE EN CHARGE DE L'ENFANT PAR L'ADULTE RESPONSABLE _____	15
35.	COMMUNICATIONS _____	15
36.	PARTICIPATION DES PARENTS _____	16
37.	RAPPORT À LA DPJ. _____	16
38.	POLITIQUE ALIMENTAIRE _____	16
39.	PROTOCOLE D'UTILISATION DES ÉCRANS _____	17
40.	PROTOCOLE DE SIESTE _____	17
41.	L'OBJET DE TRANSITION _____	17
42.	EFFETS PERSONNELS _____	17

43.	POLITIQUE D'UTILISATION DE COUCHES LAVABLES _____	18
44.	HABILLEMENT _____	18
45.	SORTIES ÉDUCATIVES _____	19
46.	EXPULSION _____	19
47.	CONSERVATION DES DOSSIERS ET GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS: _____	19
48.	DIVERS _____	20
49.	POLITIQUE D'EXPULSION _____	21
50.	PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES _____	22

## 1. Présentation

Bonjour,

L'équipe du Centre de la petite enfance La Marmicelle vous souhaite la bienvenue et est heureuse de la confiance que vous placez en elle, en nous confiant votre enfant.

Le personnel du centre de la petite enfance désire accueillir votre enfant avec tout l'amour et le respect qu'il mérite. Nous lui proposerons des moments de vie qui lui procureront toutes les opportunités de s'épanouir, mais aussi, et surtout, d'avoir une petite enfance heureuse.

Notre plus grande satisfaction, c'est de les voir bien dans leur peau confiants en eux-mêmes et ouverts sur les autres afin de s'intégrer harmonieusement à la vie de groupe. Toute notre énergie et notre disponibilité seront accordées pour atteindre cet objectif.

Le centre de la petite enfance c'est d'abord le monde de l'enfant, un monde à sa mesure. L'aménagement physique et son mode de fonctionnement ajoutent à la qualité des services que nous offrons.

Pour supporter ces ressources humaines et matérielles mises à la disposition de votre enfant, nous comptons sur votre collaboration.

En effet la complicité des parents est un élément essentiel du rouage de notre véhicule éducatif. Certains parmi vous s'impliqueront sur une base volontaire comme administrateur, d'autres apporteront un soutien technique (réparation de jouets, fourniture de matériel de récupération, etc.), mais de façon plus quotidienne nous espérons votre soutien dans le respect des présents règlements de régie interne. Nous encourageons la lecture de toute la documentation qui vous est remise afin de partir du bon pied.

Si nous travaillons dans le même sens nous irons plus loin et plus facilement.

Merci de nous aider à bien vous servir.

L'équipe du Centre de la petite enfance La Marmicelle

## 2. ORIENTATIONS GÉNÉRALES ET VALEURS

### **Mandat**

CPE la Marmicelle a pour mandat d'offrir, en accord avec les principes du programme « Accueillir la petite enfance (2019) » du ministère de la Famille, des services de garde éducatifs de qualité, adaptés aux besoins des enfants et des familles.

### **Mission**

Notre mission est d'offrir aux enfants un milieu sain, assurant leur santé, leur sécurité et leur bien-être. Nous voulons stimuler leur développement sur tous les plans, de leur naissance à leur entrée à l'école, ainsi que détecter l'apparition de difficultés d'apprentissages, de comportements ou d'insertion sociale.

Nous souhaitons, par une étroite collaboration avec les parents et différents intervenants, permettre aux enfants de faire un lien entre leur vie familiale et leur vie au CPE.

Dans un souci d'égalité des chances, nous favorisons l'intégration de tous les enfants, notamment ceux présentant des besoins particuliers, dans un milieu où sont privilégiés l'acceptation de soi, l'ouverture et le respect de la différence.

### **Valeurs priorisées par l'organisation, dans toutes ses sphères d'intervention :**

- Autonomie
- Respect
- Bien-être
- Créativité
- Entraide

Ces valeurs et leurs impacts concrets dans nos pratiques éducatives sont exposés dans le document « Plateforme éducative ».

## 3. OBJECTIFS POURSUIVIS PAR NOTRE SERVICE DE GARDE

S'alignant sur les objectifs des services de garde éducatifs à l'enfance du Québec, les objectifs généraux de notre CPE consistent à :

- Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants ;
- Favoriser le développement global de l'enfant sur le plan affectif, social, moral, cognitif, langagier, physique et moteur ;
- Amener l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et à s'y intégrer harmonieusement ;
- Favoriser la réussite éducative de l'enfant, notamment en facilitant sa transition vers l'école ;
- Donner à l'enfant un environnement favorable au développement de saines habitudes de vie, de saines habitudes alimentaires et de comportements qui influencent positivement sa santé et son bien-être.

#### **4. STATUT JURIDIQUE**

Le centre de la petite enfance La Marmicelle est une personne morale sans but lucratif incorporée en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* et est subventionné par le ministère de la famille.

La corporation est administrée par un conseil d'administration de 7 membres dont le 2/3 sont des parents usagers ou futurs usagers des services de garde. Le président doit être un parent. Chaque parent ayant un enfant fréquentant le centre de la petite enfance peut devenir administrateur. Pour plus d'informations, à ce sujet voyez la directrice du centre de la petite enfance ou consultez les règlements généraux.

#### **5. PERMIS**

La corporation détient un permis du ministère de la Famille de 80 places. Ces places sont ainsi réparties : 15 places pour les poupons de 0 à 17 mois et 65 places pour les enfants de 18 mois à 5 ans.

Pour son installation, la corporation détient un permis d'occupation de la Ville de Longueuil

Le centre de la petite enfance La Marmicelle est membre de plusieurs regroupements, notamment : la table des partenaires en petite enfance de St-Hubert et le Regroupement des centres de la petite enfance de la Montérégie (RCPEM) et L'Association québécoise des CPE (AQCPE).

#### **6. ASSURANCES**

Le centre de la petite enfance détient une assurance responsabilité couvrant toutes les activités qu'elle offre, que ce soit à l'installation ou lors de sorties. Il détient aussi une assurance responsabilité pour ses administrateurs.

#### **7. HEURES D'OUVERTURE**

Le centre de la petite enfance est en service du lundi au vendredi de 7 h à 18 h sauf les jours de congés fériés.

#### **8. POLITIQUE D'ADMISSION**

La liste d'attente du CPE est gérée par La Place 0-5, le guichet unique d'accès aux services de garde du Québec. Chaque famille désireuse de voir son enfant fréquenter le Centre de la petite enfance La Marmicelle doit obligatoirement s'inscrire auprès de La Place 0-5. Nous avons l'obligation de recourir exclusivement aux inscriptions portées au guichet unique d'accès afin de combler nos places.

Le personnel œuvrant au centre de la petite enfance, les familles déjà à l'interne ainsi que les familles ayant déjà fréquenté le CPE ont préséance sur la liste d'attente. L'ordre de rappel des anciennes familles se fait dans l'ordre inverse de leur départ (les derniers partis

sont les premiers rappelés). Toutes ces personnes doivent s'inscrire à La **place 0-5**, en y mentionnant leur critère de priorité : fratrie, ancienne fratrie, employé du CPE. Notons que les familles dont le contrat a été résilié (par le parent ou par le CPE) perdent leur priorité sur notre liste d'attente.

Selon les places disponibles et dans le respect des règles du ministère de la Famille, les enfants présentant un handicap peuvent ensuite bénéficier d'une priorité sur la liste d'attente. Aussi jusqu'à 5 % des places peuvent être réservées pour des familles référées dans le cadre du protocole d'entente CPE-CSSS.

Les familles qui habitent les quartiers environnants notre installation, dont les codes postaux débutent par : J3Y, J3Z et J4Z, bénéficient d'une priorité au niveau des places attribuées par la liste d'attente centralisée.

Les places sont aussi attribuées en fonction de l'âge de l'enfant. Ainsi, si une place se libère à la pouponnière, nous privilégierons l'inscription d'un poupon. Il en va de même pour tous les groupes d'âge.

Lorsqu'une place devient disponible, la famille est invitée à une visite du centre de la petite enfance pour rencontrer le personnel et recevoir l'information nécessaire. Dans les deux jours qui suivent, les parents doivent confirmer leur intention. Pour que l'enfant soit admis, tous les documents nécessaires à l'inscription de l'enfant doivent avoir été retournés au centre de la petite enfance avant la première journée de fréquentation.

## **9. Politique d'admission pour les enfants handicapés ou présentant des besoins particuliers**

Le CPE encourage l'intégration d'enfants handicapés ou présentant des problèmes particuliers au sein de ses groupes. Cette intégration, pour être positive tant pour l'enfant que pour le milieu, doit se faire avec le soutien de professionnels. Afin de pouvoir offrir tout le support nécessaire à ces enfants et de respecter la réglementation encadrant l'intégration de cette clientèle, nous nous réservons le droit de limiter le nombre d'inscriptions d'enfants présentant un handicap ou autre problème particulier. Toute intégration d'un enfant présentant des besoins particuliers est soumise à la recommandation d'un professionnel reconnu. L'équipe de travail sera impliquée au niveau des démarches d'intégration de ces enfants.

Selon les recommandations des professionnels qui font le suivi de l'enfant, nous pourrions assigner l'enfant dans un groupe d'âge différent de son âge réel. Lorsqu'un enfant handicapé est intégré à un groupe, nous déterminons à l'intérieur du plan d'intégration les mesures à mettre en place pour faciliter l'intégration de l'enfant (Ex : outils de communication particuliers, repères visuels pour soutenir l'enfant dans le fonctionnement et les routines, matériel adapté, interventions particulières, visites des professionnels, accompagnement pour certains moments de la journée, etc.). Tout autre moyen recommandé dans le plan d'intervention pourra être mis en place en tenant compte des ressources disponibles.

Il importe de le distinguer le mandat du CPE du mandat des centres de réadaptation, ces derniers devant offrir des services spécialisés ayant entre autres comme objectif la réduction de la situation de handicap. Le CPE est responsable de la gestion de ces subventions et des achats qui s'y rattachent.

## **10. DOCUMENTS À FOURNIR POUR L'INSCRIPTION AU CPE**

Avant le début de fréquentation du CPE par son enfant, le parent doit compléter et remettre, à l'administration du CPE tous les documents requis pour l'inscription de son enfant :

- L'entente de service signée et ses annexes,
- La fiche d'inscription ;
- Le formulaire d'admissibilité à une PCR
- Les formulaires d'autorisation pour l'administration de médicaments
- Le certificat de naissance original de l'enfant
- Le certificat de naissance original du parent (ou demandeur)
- La preuve d'un programme d'aide financière de dernier recours ECP (si nécessaire)
- Si l'enfant a fréquenté un autre service de garde avant, le parent doit fournir l'attestation de services de garde reçus
- Tout autre document exigé par la loi ou le règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance

## **11. FRÉQUENTATION DU SERVICE**

Les enfants doivent fréquenter le centre de la petite enfance sur une base régulière. Nous offrons la garde à temps partiel pour des fréquentations de 2 ou 3 jours fixes par semaine. Les journées de fréquentation sont déterminées lors de l'inscription. Un préavis écrit de 10 jours ouvrables est souhaité pour modifier la fréquentation ou quitter le centre de la petite enfance. Les parents doivent aviser le centre dans les meilleurs délais lorsque l'enfant doit s'absenter (vacances, maladies, etc.). Les jours d'absence, de maladie ou de congé pour différentes raisons sont des jours payables concernant l'entente de services à contribution réduite.

## **12. L'INTÉGRATION PROGRESSIVE :**

Afin de permettre une intégration harmonieuse des enfants et des familles, nous suggérons fortement à tous les nouveaux enfants de faire une période d'intégration progressive. Étendue sur une période d'une à 3 semaines, l'intégration progressive consiste à venir passer de courtes périodes au CPE avec le parent, puis seul, afin de permettre à l'enfant de s'adapter graduellement à son nouvel environnement. Selon le rythme de l'enfant, ses réactions et selon les besoins et disponibilités du parent, nous prenons entente lors de l'inscription sur un « calendrier d'intégration ».



### 13. DÉPANNAGE

Les familles à temps partiel peuvent profiter de journées de garde supplémentaires au besoin. Ce service de dépannage n'est possible que s'il y a des places disponibles et le parent doit en faire la demande au préalable à la directrice ou à l'éducatrice de son enfant.

### 14. CALENDRIER D'OPÉRATION

Notez que le centre de la petite enfance est fermé lors des treize (13) jours fériés suivants :

- Jour de l'An
- Lendemain du Jour de l'An
- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Fête des Patriotes
- Fête nationale
- Confédération
- Fête du Travail
- Action de grâces
- Veille de Noël
- Noël
- Lendemain de Noël
- Veille du jour de l'an

Les jours fériés sont payables s'ils coïncident avec une journée de fréquentation de votre enfant. Notez que lorsque les jours fériés sont les samedis ou dimanches, les congés sont reportés aux jours ouvrables précédents ou suivants, selon les besoins de la clientèle.

### 15. CODE DE SÉCURITÉ

Le CPE est un endroit à accès restreint. Un code de sécurité, ou une carte à puce pour la porte d'entrée est donné aux parents le 1er jour de l'intégration de l'enfant au service de garde. Le parent s'engage à respecter la confidentialité du code et à ne pas le divulguer à une autre personne. Lors de son entrée ou de sa sortie de l'installation, le parent, ou l'adulte responsable de l'enfant doit **veiller à ce qu'aucune personne n'en profite pour pénétrer à la garderie à sa suite, et surtout, qu'aucun enfant ne profite de l'occasion pour sortir**. Le parent doit veiller à ce que la porte se referme complètement après son passage. Il utilisera toujours et uniquement l'entrée désignée de l'installation.

### 16. FRAIS DE GARDE

Les frais de garde comprennent 10 heures de garde, le service alimentaire complet (deux collations et un repas) ainsi que le matériel d'activité. Les sorties éducatives peuvent être

sujettes occasionnellement à un coût supplémentaire. La participation à ces sorties est facultative.

Le service de garde sera tout de même offert aux enfants ne participant pas aux sorties. Les frais de garde sont payables en tout temps (de même lorsque l'enfant est absent et lors des vacances).

## **17. TARIF JOURNALIER**

Les frais de garde sont établis par le ministère de la Famille et apparaissent à l'entente de service. Une indexation annuelle de ces frais peut être applicable, selon les règles édictées par le ministère de la Famille. Une journée de garde comprend 10 heures de garde un repas, deux collations ainsi que le matériel nécessaire à la prestation des services de garde.

## **18. FRAIS DE RETARD APRÈS 18 HEURES**

Tous les départs excédant l'heure de fermeture entraîneront des frais supplémentaires de **1 (un) dollar la minute**. Lors d'un retard, le parent signe un formulaire attestant l'heure de son départ du CPE (et non l'heure de son arrivée au CPE) et les frais supplémentaires seront ajoutés à la facturation des frais de garde réguliers.

## **19. FRAIS POUR DÉPASSEMENT DES 10 HEURES DE GARDE**

L'entente de services conclue entre le parent et le CPE pour une place à contribution réduite comprend un maximum de 10 heures de garde par jour. Lorsque l'enfant est présent au CPE plus de 10 heures, des frais supplémentaires sont ajoutés à la facturation. Si le parent a besoin de plus de 10 heures, il devra signer l'annexe D — Entente concernant des services de garde pour une période additionnelle à cet effet. Le tarif pour les heures supplémentaires excédant les 10 heures prescrites par le règlement est fixé à 5,00 \$ de l'heure.

Les heures d'arrivée et de départ enregistrés par le système électronique de gestion des présences seront utilisées pour le calcul des frais supplémentaires. Les frais supplémentaires ne seront facturés que lorsque l'enfant sera réellement présent plus de 10 heures.

## **20. ABSENCES ET VACANCES**

Pour des raisons d'organisation et de planification, le CPE demande aux parents d'aviser la direction le plus rapidement possible de l'absence de son enfant que ce soit pour cause de maladie, de vacances ou autre.

## **21. MALADIE ET ACCIDENTS — EXCLUSION**

Afin de réduire les risques de contagions, d'épidémies et pour favoriser le bon fonctionnement quotidien du groupe, le parent doit se conformer à la Politique de santé du CPE. En cas de maladie, une confirmation médicale pourrait être demandée par le CPE avant le retour de l'enfant.

Si un enfant se blesse au CPE (coupure légère, ecchymose, etc.), un rapport d'accident est

complété par l'éducatrice et est remis aux parents pour signature en fin de journée. Si la blessure demande une intervention médicale, le parent sera contacté et nous conviendrons de la marche à suivre. En cas de situation d'urgence, le personnel du CPE prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer la santé et la sécurité de l'enfant. Les parents doivent signer une autorisation à cet effet dans le formulaire d'inscription.

En cas de pandémie ou d'autre événement liés à la santé publique, le CPE appliquera rigoureusement les recommandations des autorités de santé publique, que ce soit au niveau de l'exclusion, de la gestion des symptômes, de mesures d'hygiène particulière ou de toute autre recommandation.

## 22. ADMINISTRATION ET ENTREPOSAGE DES MÉDICAMENTS

Le personnel régulier du CPE est autorisé, par résolution, à administrer un médicament incluant ceux en vente libre et homéopathiques, **uniquement sur autorisation écrite du parent ET sur prescription d'un professionnel** de la santé autorisé. Quelques produits peuvent être administrés avec la seule autorisation écrite du parent. Un formulaire et des protocoles à cet effet doivent être signés par les parents lors de l'inscription.

Le médicament doit se trouver dans son emballage d'origine et être remis en mains propres par le parent à un membre du personnel. Le parent doit compléter un formulaire pour permettre l'administration du médicament. L'administration et l'entreposage des médicaments au CPE sont strictement encadrés par le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Le CPE s'assure que les médicaments sont étiquetés clairement et entreposés, dans un espace de rangement réservé à cette fin hors de la portée des enfants, à l'écart des denrées alimentaires, des produits toxiques et des produits d'entretien. Le titulaire d'un permis doit tenir cet espace de rangement sous clé.

Le CPE fournit gratuitement l'acétaminophène aux enfants dont le parent a autorisé l'administration. Les autres médicaments doivent être fournis par les parents.

**Attention à ne jamais laisser de médicament dans les sacs à dos dans les casiers ; il faut les remettre aux responsables de l'accueil qui les mettront sous clé à l'endroit désigné.**

Un médicament dont la date est expirée ne peut être gardé au CPE et doit, au besoin, être remplacé dans les meilleurs délais.

Pour l'auto-injecteur ÉpiPen, dès que celui-ci a été utilisé, il doit être remplacé le jour même ou le lendemain matin. Le CPE n'est pas autorisé à recourir à l'auto-injecteur ÉpiPen d'un autre enfant.

Tout médicament expiré doit être renouvelé immédiatement par le parent et remplacé. Le parent doit aviser le CPE, si un médicament ou produit qui en dérive, a été administré à l'enfant avant son arrivée.

Dans le cas d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation du médecin.

L'administration de l'acétaminophène en cas de fièvre et de l'insectifuge respecte les protocoles définis à l'annexe II du RSGEE.

### **23. MODALITÉS DE PAIEMENT**

Les frais de garde sont facturés chaque 2 semaines. Nous favorisons l'utilisation de notre système de prélèvements automatiques ou paiements préautorisés. Pour se prévaloir de ce mode de paiement, un protocole spécifique doit être signé par le parent payeur.

Les prélèvements préautorisés seront faits les lundis, toutes les 2 semaines pour tous les parents qui se prévalent de ce service.

Nous acceptons aussi les paiements par chèque. Dans ce cas, nous recommandons de remettre une série de chèques postdatés afin de faciliter la gestion de la collecte des frais de garde. Pour chaque chèque ou prélèvement préautorisé sans provision, les parents devront payer une pénalité de 10,00 \$ en plus des frais bancaires.

**À défaut d'acquitter ses frais de garde, la famille pourra voir résilier l'entente de services qui le lie au CPE.**

Afin d'assurer un suivi des paiements et des facturations des frais de garde, des états de compte seront déposés aux casiers des enfants toutes les 2 semaines.

### **24. FICHE D'ASSIDUITÉ**

En conformité avec la réglementation du ministère de la Famille, les parents doivent signer chaque 4 semaines une fiche d'assiduité attestant des présences et absences de leur enfant. Les fiches sont transmises chaque 4 semaines par voie électronique. Elles doivent être signées électroniquement par le parent, sur réception.

### **25. IMPÔT**

Le CPE émettra les reçus pour fin d'impôts avant le 28 février de chaque année.

### **26. CESSATION DES SERVICES**

Lorsque le parent désire retirer son enfant du service de garde, il est souhaité qu'il en informe la direction par écrit au moins deux semaines avant la fin prévue des services. Pour toute résiliation de contrat une pénalité équivalant 10 % des services de garde non fournis où un maximum de 50 \$ est exigible (*réf. article 195 de la Loi sur la protection du consommateur*). Un formulaire de résiliation est joint à l'entente de service. Lorsqu'une famille souhaite revenir au CPE suite à un départ résultant d'une résiliation du contrat, elle perd sa priorité sur notre liste d'attente. Pour avoir une place à nouveau, elle doit se réinscrire sur la liste d'attente centralisée « La place 0-5 ». La priorité « ancienne famille » n'est alors pas applicable. Lors du départ définitif de l'enfant, sa fiche d'inscription est

remise aux parents.

## 27. FERMETURE TEMPORAIRE/CAS DE FORCE MAJEURE

En cas de fermeture pour une cause étant hors du contrôle du centre de la petite enfance (tempête, panne d'électricité, incendie, pandémie, etc.) les parents seront avisés par la direction. Si la fermeture survient durant la journée, les parents seront avisés dans les plus brefs délais et pourront venir chercher leur enfant selon les directives établies. Les parents sont tenus de payer les frais de garde pour le premier jour de fermeture.

En cas d'évacuation, le point de rassemblement pour tous les enfants et le personnel est la garderie Les petits sportifs de St-Hubert, situé au 7020 Grande Allée, Saint-Hubert (nos voisins d'en arrière).

## 28. HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

	18 mois à 5 ans	Pouponnière
7 h	Accueil multi-âge (intérieur ou extérieur)	<i>L'horaire de la pouponnière est plus souple afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque enfant. Ainsi les périodes de sieste et de repas peuvent s'adapter à l'horaire de chacun. Des activités de stimulations font partie intégrante de l'horaire de la journée, et peuvent avoir lieu à différents moments, selon la routine de chacun des poupons. Des sorties extérieures sont prévues à l'horaire chaque jour, lorsque la température le permet.</i>
8 h	Accueil et jeux autonomes (intérieur ou extérieur)	
9 h	Séparation des groupes	
9 h 15	Hygiène et collation	
10 h	Jeux autonomes ou ateliers structurés Ex : bricolage, activité d'exploration sensorielle, motricité, jeux expressifs, éveil musical, activité scientifique, etc.	
10 h 30	Jeux extérieurs	
11 h 15	Hygiène et dîner	
12 h 30	Jeux calmes, préparation pour la sieste	
13 h	Sieste ou relaxation/jeux calmes	
15 h	Réveil graduel des enfants	
15 h 30	Hygiène et collation	
16 h	Jeux autonomes (intérieur ou extérieur)	
18 h	Fermeture du service	

## 29. RATIO ENFANTS/PERSONNEL ÉDUCATEUR

La politique du CPE La Marmicelle concernant les ratios enfants/personnel éducateur est la suivante. Comme prescrit par le ministère de la Famille, le ratio est calculé de manière globale pour l'ensemble du CPE :

- 1 adulte pour 5 enfants âgés de 0 à 17 mois.
- 1 adulte pour 8 enfants âgés de 18 mois à 4 ans
- 1 adulte pour 10 enfants âgés de 4 ans et plus

## 30. ARRIVÉES ET DÉPARTS

Afin de respecter l'horaire des activités de la journée, il est souhaitable que les parents

viennent conduire l'enfant au centre de la petite enfance au plus tard à 9 h heures le matin. Si pour une raison quelconque l'enfant doit s'absenter du centre de la petite enfance ou est en retard, vous devez nous aviser avant 9 h heures.

Afin de ne pas perturber la sieste des enfants, évitez les entrées et les sorties pendant cette période, soit entre 13 h et 15 h heures. Si de façon exceptionnelle cela devait se produire, veuillez nous en aviser afin que nous préparions ses effets personnels.

Un adulte doit accompagner l'enfant à son arrivée et son départ du CPE. L'enfant est sous la responsabilité de l'adulte qui l'accompagne dès et aussi longtemps que vous ou vos délégués êtes présents au centre de la petite enfance.

À son arrivée, le parent est tenu de dévêtir son enfant et de le conduire dans le local ou à l'extérieur et de le confier à un membre du personnel, en lui remettant le porte-clés à l'effigie de son enfant, placé sur le panneau au vestiaire. Nous demandons de ne jamais laisser un enfant dans le vestiaire, dans un local ou dans la cour sans avoir avisé un membre du personnel. Au départ de l'enfant, le parent doit aller le chercher dans son local ou à l'extérieur et le vêtir. L'éducatrice remet au parent le porte-clés à l'effigie de son enfant. Le parent doit le rapporter sur le panneau du vestiaire prévu à cet effet.

Si une personne autre que mentionnée sur la fiche d'inscription vient chercher l'enfant, vous devez nous en aviser et signer la feuille « Autorisation de quitter le centre de la petite enfance. » Si le personnel n'a pas été informé, nous serons dans l'obligation de ne pas laisser partir votre enfant avec une autre personne que vous.

Aucun inconnu ne doit être autorisé à circuler dans le centre de la petite enfance sans être accompagné d'un membre du personnel.

Pour des raisons de sécurité, les parents ne doivent pas laisser leurs enfants ouvrir les portes de la cour ou passer les enfants par-dessus les clôtures de la cour.

### **31. POLITIQUE DE CHANGEMENT DE GROUPE**

Les changements de groupes ont lieu chaque année au début septembre. Les parents sont avisés du nouveau local et l'éducatrice de leur enfant au moins un mois avant le changement. Afin de faciliter l'admission d'un enfant inscrit en liste d'attente, le CPE se réserve le droit de transférer les enfants d'un groupe à un autre à un autre moment de l'année, en donnant un préavis de deux semaines aux parents des enfants concernés.

### **32. CODE DE COMPORTEMENT DU PERSONNEL DU SERVICE DE GARDE.**

Le CPE doit assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants à qui il fournit des services de garde. Il ne peut, notamment, appliquer des mesures dégradantes ou abusives, faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi. Il ne peut évidemment pas tolérer des personnes à son emploi de tels comportements.

### 33. CODE DE COMPORTEMENT DES PARENTS

Le CPE étant un lieu d'accueil qui priorise la valeur du respect des autres, nous nous attendons à ce que toutes les personnes qui le fréquentent adoptent un langage et un comportement convenable, adaptés au niveau des enfants. Nous demandons donc à toutes les personnes qui fréquentent le CPE d'éviter toute attitude ou langage dégradant, irrespectueux, vulgaire ou violent et éviter les jugements de valeur. Dans l'éventualité où un membre du personnel subirait des pressions, intimidations et/ou menaces qui risquent de porter atteinte à la sécurité du personnel, des enfants sous la responsabilité ou du CPE, le personnel communiquera sans délai avec le service de police.

### 34. PRISE EN CHARGE DE L'ENFANT PAR L'ADULTE RESPONSABLE

Au moment de la prise en charge de l'enfant par l'adulte responsable, le personnel du CPE refusera, sans exception, de laisser partir l'enfant, s'il existe des motifs de croire que cette prise en charge pourrait compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être de l'enfant. Face à une telle situation, le personnel du CPE communiquera, sans délai, avec le ou les parents de l'enfant ou avec toute autre personne autorisée en cas d'urgence et identifiée dans le dossier de l'enfant, afin de les prévenir de la situation et de convenir d'une solution alternative pour la prise en charge de l'enfant.

### 35. COMMUNICATIONS

**Cahier de communication** : Chaque jour les éducatrices transmettent les informations concernant le déroulement de la journée de l'enfant via le journal de bord électronique, qui comprend aussi un service de messagerie. Au besoin, les éducatrices peuvent être jointes par téléphone lors de la période de sieste ou de leur temps de préparation pédagogique. SVP prendre entente avec elles au préalable.

**Courriel** : Vous pouvez communiquer avec l'administration du CPE par courriel au [info@cpelamarmicelle.com](mailto:info@cpelamarmicelle.com). Si vous donnez votre accord lors de l'inscription, l'administration du CPE utilisera le courriel pour vous transmettre diverses informations. Une fois par mois, l'Info-Parents vous sera transmis par voie électronique.

**Site internet** : Les informations administratives, documents officiels et menus du CPE peuvent être consultés sur le site internet du CPE : [www.cpelamarmicelle.com](http://www.cpelamarmicelle.com)

**Réseaux sociaux** : Le code d'éthique du personnel du CPE interdit aux employées d'entretenir des liens avec la clientèle via les réseaux sociaux.

Le CPE veut prévenir toutes situations préjudiciables à son entité ainsi qu'aux parents, aux enfants et aux adultes qui la fréquentent ou y travaillent. À ce titre, aucun utilisateur des services, ou apparenté, ne peut diffuser tout document ou image de ou sur le CPE, à moins d'y être dûment autorisé par la direction générale du service de garde. Il leur est également interdit de publier d'une quelconque manière et par le truchement de n'importe quel réseau social ou support technologique, papier ou reprographie, des photos des enfants qui fréquentent ou qui ont fréquenté le CPE.

### **36. PARTICIPATION DES PARENTS**

- Lire les communiqués aux différents babillards et les rapports quotidiens
- Participer aux assemblées générales
- Siéger au conseil d'administration
- Accompagner les enfants lors des sorties (selon la disponibilité)
- Participer aux fêtes spéciales
- Assister aux réunions parents-éducatrices (s'il y a lieu)

Les parents « habiles » sont aussi invités à s'impliquer au niveau de différents petits travaux manuels, que ce soit pour poser une tablette ou réparer un tricycle, votre aide est toujours grandement appréciée.

### **37. Rapport à la DPJ.**

En toute circonstance et en tout temps, le CPE a l'obligation de signaler à la Direction de la protection de la jeunesse toute situation d'abus de quelque nature qu'il soit, ou de négligence vis-à-vis d'un enfant.

### **38. POLITIQUE ALIMENTAIRE**

Le centre de la petite enfance offre un menu mensuel permettant une grande variété. Deux collations et un dîner sont servis chaque jour. Le menu est conçu par la responsable du service alimentaire en tenant compte des besoins nutritionnels des enfants, tel que mentionné dans le guide alimentaire canadien. Le CPE s'est doté d'une politique alimentaire qui spécifie clairement sa position et ses attentes quant aux aspects suivants :

- Les rôles et responsabilités des différents intervenants à l'égard de l'alimentation
- La quantité et la valeur nutritive des aliments
- L'élaboration des menus
- L'alimentation à la pouponnière
- Les allergies et intolérances alimentaires
- Les restrictions alimentaires liées aux coutumes et religions
- Les anniversaires, fêtes annuelles et événements spéciaux
- L'approvisionnement
- L'hygiène et la salubrité

L'intégralité de la politique alimentaire est disponible dans la section réservée aux parents sur le site internet du CPE : [www.cpelamarmicelle.com](http://www.cpelamarmicelle.com). Il est aussi possible d'en avoir une copie en vous adressant à la direction.

Le parent ne peut exiger de changements au menu ou demander l'introduction d'aliments pour des raisons de convictions particulières, idéologiques, conceptuelles et/ou culturelles.

Un menu différent pourra être offert aux enfants ayant une diète spéciale selon les conditions suivantes : en vertu de principes religieux ou autre, le repas de viande pourra être remplacé. De même, un aliment pourra être remplacé, si l'enfant présente une allergie ou



une diète spéciale **confirmée par un billet médical** ou si l'aliment n'a pas encore été intégré au menu de l'enfant.

Les enfants doivent avoir déjeuné avant leur arrivée au CPE. Les parents doivent s'abstenir d'apporter ou de laisser l'enfant apporter de la nourriture au CPE, les risques de réactions allergiques étant trop importants. En tout temps les bonbons et friandises sont interdits au CPE.

Une copie du menu est affichée dans le vestiaire et est aussi disponible sur le site internet du CPE.

### **39. PROTOCOLE D'UTILISATION DES ÉCRANS**

Le CPE s'est doté d'une politique d'utilisation des écrans qui spécifie clairement sa position et ses attentes quant à leur usage. On y spécifie notamment que les écrans (télévision, ordinateurs, tablettes, téléphones, etc.) ne doivent être utilisés que dans le cadre de l'application du programme éducatif, pour appuyer une intervention ou enrichir un thème. L'utilisation des écrans est aussi autorisée dans le cadre d'une activité « cinéma » lors d'occasions spéciales et pour de courtes périodes d'activités physiques. Nous considérons que l'exposition aux écrans doit demeurer une activité exceptionnelle dans le quotidien du CPE. L'utilisation des écrans doit en tout temps être approuvée par l'équipe de direction.

### **40. PROTOCOLE DE SIESTE**

Au CPE La Marmicelle, la sieste représente un moment de repos indispensable pour la santé et le bien-être des enfants. Que l'on s'endorme ou pas, tout le monde se repose.

Les périodes d'activités et de jeux sont nécessaires au développement de l'enfant, tout comme les périodes de repos et de détente. Ces dernières permettent aux enfants de se reposer de la fatigue accumulée et du bruit ambiant propre aux services de garde et de préserver ses capacités d'attention. Le sommeil joue un rôle fondamental dans le développement physique et mental de l'enfant, notamment en lui permettant de consolider ses apprentissages. Il importe donc que le personnel éducateur respecte le rythme d'activités et de sommeil des enfants. Les périodes d'endormissement et de réveil sont graduelles et chaque enfant a son propre rythme. Entre 13 h et 15 h, toutes les personnes, enfants et adultes, présentes au CPE doivent respecter le climat de calme et de tranquillité.

### **41. L'OBJET DE TRANSITION**

L'objet de transition est un objet significatif qui répond à un besoin affectif de l'enfant et qui l'aide à retrouver un sentiment de sécurité. Il peut se présenter sous forme de suce, toutou ou « doudou ». À tout moment de la journée, lorsque le besoin s'en fait sentir, nous permettons à l'enfant d'avoir accès à son objet sécurisant. Le personnel éducateur demande la collaboration des parents dans la gestion de cet objet si précieux pour l'enfant.

### **42. EFFETS PERSONNELS**

Les parents doivent fournir :

- Biberon et lait maternisé, au besoin
- Couches jetables ou lavables, au besoin

- Peigne ou brosse, au besoin
- Un seul compagnon pour le dodo (toutou)
- Un sac identifié avec les vêtements de rechange (pas de sac de plastique)
- Un chapeau ou casquette en été

Le parent est responsable de voir à ce qu'il y ait suffisamment de couches. Lorsque la réserve de couche tire à sa fin, le personnel avise les parents afin qu'ils en apportent une nouvelle réserve. Un dollar (1 \$) sera facturé pour chaque couche manquante.

#### **43. POLITIQUE D'UTILISATION DE COUCHES LAVABLES**

Au CPE la Marmicelle, nous encourageons et permettons l'utilisation des couches lavables. Si l'utilisation de ce système est déjà dans le quotidien familial, il nous fera plaisir de le poursuivre au CPE. Afin d'assurer que le tout ne représente aucun risque de transmission des infections ou un travail additionnel pour les éducateurs/éducatrices, voici quelques règles d'utilisation exigées par le CPE :

- Un minimum de 10 couches jetables sont requises en tout temps, à utiliser de manière exceptionnelle (diarrhée, couche dégageant d'odeur, etc.).
- L'enfant doit avoir un minimum de 2 ensembles complets de vêtements de rechange (chandail, pantalon, camisole, bas)
- Le parent doit prévoir, minimum, 5 couches propres, prémontées par jour.
- Les couches doivent avoir un feuillet permettant de jeter les selles.
- Le parent doit fournir un sac imperméable réutilisable identifié au nom de l'enfant.
- Le parent doit repartir avec le sac imperméable tous les soirs, sans exception.
- Les couches propres ne doivent pas dégager d'odeur.
- Chaque couche doit avoir son propre couvre couche, s'il y a lieu. Aucune partie souillée ne sera réutilisée. Que le couvre couche soit mouillé ou non, l'éducatrice mettra la totalité de la couche dans le sac imperméable.
- La selle sera mise aux poubelles/toilette avec le feuillet, l'éducatrice mettra la couche dans le sac imperméable sans la rincer.
- En cas de fuites persistantes, le parent sera responsable de remédier à ce problème : changement de type de couche, grandeur, ajout de tissu absorbant supplémentaire, etc.

**Le parent ne respectant pas les conditions pourrait perdre le droit d'utiliser les couches lavables au CPE la Marmicelle.**

#### **44. HABILLEMENT**

Les enfants doivent porter des vêtements confortables pour le jeu, sans messages violents (ex : tête de mort, superhéros violents) et avoir en tout temps des vêtements adaptés à la température extérieure, car nous allons dehors chaque jour, lorsque le temps le permet, et un enfant mal vêtu peut devenir un empêchement pour tout le groupe.

Le port de chaussures est obligatoire. Pour des raisons de sécurité, les chaussures des enfants doivent être solidement retenues au talon (pas de sandales de plage ni de

chaussures de type Crocs). Les pantoufles et souliers de ballet sont interdits (sauf à la pouponnière). Nous recommandons aussi le port du cache-cou plutôt que du foulard en hiver afin d'éviter tout risque de d'accident (strangulation).

Des vêtements de rechange en quantité suffisante doivent être disponibles en tout temps au CPE. Tous les vêtements de l'enfant doivent obligatoirement être identifiés afin d'éviter les mélanges et permettre un travail plus efficace du personnel. Le centre de la petite enfance n'est pas responsable des objets perdus ou volés.

Vous devez prévoir un rechange complet de vêtements, peu importe l'âge de l'enfant.

À l'arrivée, comme au départ de l'enfant, les parents sont responsables de l'habillage et du déshabillage.

#### **45. SORTIES ÉDUCATIVES**

Les enfants de 3 ans et plus ont l'occasion de participer à des sorties éducatives à l'extérieur du CPE. Que ce soit la visite d'un musée, une sortie au théâtre ou dans un centre d'activités, le calendrier annuel des sorties éducatives est présenté aux parents chaque année en septembre. Le parent qui souhaite que son enfant participe à une sortie éducative doit compléter et signer une entente particulière (annexe A à l'entente de service). La signature de ce document autorisera le CPE à facturer aux parents les frais reliés à la sortie. De manière générale les sorties se font en autobus scolaire. Notez que le service de garde est offert au CPE aux enfants qui ne participent pas à la sortie.

#### **46. EXPULSION**

Le centre de la petite enfance se réserve le droit de refuser l'admission d'un enfant ou de demander son retrait pour des raisons jugées sérieuses par la direction ou à la suite d'une plainte formulée. Ces raisons ou plaintes doivent concerner l'un des motifs suivants :

- Tout acte mettant en danger la sécurité physique ou mentale du groupe d'enfants ou d'un membre du personnel.
- Tout comportement qui perturbe sérieusement l'équilibre du groupe d'enfants.
- Le non-respect des modalités de paiement.

Avant d'amorcer toute procédure d'expulsion, la situation devra avoir fait l'objet d'un suivi rigoureux (avis écrits, rencontres avec les parents, recherche de solutions, etc.). Dans tous les cas d'expulsion, le conseil d'administration doit être informé de la situation et doit approuver la décision. La direction doit informer notre conseiller au ministère de la Famille de la situation. Les modalités d'application de cette clause d'expulsion sont détaillées dans la « Politique d'expulsion d'un enfant » établie par le CPE.

#### **47. CONSERVATION DES DOSSIERS ET GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :**

Le CPE La Marmicelle doit tenir un dossier de chaque enfant. Conformément à l'Article 8 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, nous avons

l'obligation de vous en informer. Ce dossier a pour objet la gestion de l'inscription et de son passage au CPE. Les renseignements qui y sont consignés sont utilisés uniquement à cette fin. Ce dossier est accessible aux personnes concernées seulement, à savoir : les responsables de la gestion du dossier de l'enfant, l'éducatrice de l'enfant dans le cadre de ses fonctions et un membre du corps médical en cas d'urgence. Le dossier sera conservé au bureau de la directrice. Chaque parent a un droit d'accès au dossier de son enfant, et ce, en tout temps. Lors du départ de l'enfant, sa fiche d'inscription et les diverses autorisations seront détruites ou remises aux parents à leur demande.

#### **48.           DIVERS**

Il est interdit de laisser les enfants apporter des jouets personnels, monnaies et autres articles au centre de la petite enfance, ceux-ci sont une source inutile de conflits.

Comme prescrit par la loi sur le tabac, les parents et membres du personnel s'abstiennent de fumer en tout temps sur les lieux du centre de la petite enfance et lors des sorties.

N'oubliez pas de nous informer des changements d'adresse et numéros de téléphone à la maison et au travail.

En signant le contrat de service, les parents s'engagent à respecter les règlements du centre de la petite enfance.

**Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à communiquer avec nous.**

**Site internet : [www.cpelamarmicelle.com](http://www.cpelamarmicelle.com)**

**Courriel : [info@cpelamarmicelle.com](mailto:info@cpelamarmicelle.com)**

**Tél. : (450) 445-4500**

#### **49. POLITIQUE D'EXPULSION**

En conformité avec la prescription ministérielle, le prestataire de services de garde doit se doter d'une politique d'expulsion d'un enfant.

##### **2. Objectifs de la politique**

- Déterminer les situations et les motifs qui peuvent justifier l'expulsion d'un enfant reçu ;
- Établir les procédures afin d'éviter l'expulsion d'un enfant.

##### **3. Situations et motifs pouvant mener à l'expulsion d'un enfant**

###### A) Aspects administratifs et financiers

Le CPE pourrait mettre fin à l'entente de services de garde lorsque :

- Le parent ne paie pas ses frais de garde et ce tel que prescrit par le Règlement sur la contribution réduite — Frais de garde et modalités de paiement ;
- Le parent ne respecte pas les conditions d'admissibilité prévues par la Loi et le Règlement sur la contribution réduite ;

###### B) Comportements d'adultes inacceptables

Le centre de la petite enfance résiliera automatiquement l'entente de services de garde si un parent, à l'égard de son personnel (salariées et gestionnaires), à l'égard d'enfants du CPE ou à l'égard d'un autre parent du CPE, commettait un acte de violence physique ou verbale. Il pourrait en être de même si un parent nuit au bon fonctionnement du CPE, s'il nuit à sa réputation ou à celles de ses employés (salariées et gestionnaires) ou à ses dirigeants (conseil d'administration).

Dans le cas d'attitudes inappropriées d'un parent au CPE, une rencontre sera faite avec la direction et s'il n'y a pas de changement significatif dans un délai de 7 jours, la situation sera portée au conseil d'administration.

###### C) Situations reliées aux services dispensés aux enfants

La procédure d'expulsion n'est mise en application que lorsqu'il est impossible de répondre aux besoins de l'enfant et/ou du parent, soit l'une des situations suivantes :

- Lorsque des problèmes de comportements particuliers ou problématiques autres ne peuvent être résolus, suite à l'application d'un plan d'intervention.
- Lorsqu'il n'y a pas d'accommodement raisonnable sans contrainte excessive pour le service à offrir à l'ensemble des enfants.

##### **Plan d'action**

###### **A) Étapes préalables**

- Compilation des faits afin d'avoir une vision plus objective de la situation.
- Observation de l'enfant sur une période de deux semaines ; identifier les difficultés, mais également les forces de l'enfant en annotant seulement des faits.
- Identification du problème : émettre une série d'hypothèses concernant les causes des comportements problématiques ;

- Rencontre avec les parents : l'obtention de leur autorisation et de leur collaboration est essentielle au plan d'intervention ; l'éducatrice est accompagnée d'un membre de la direction à une rencontre individuelle pour permettre l'échange. Il se peut que certaines personnes-ressources de l'extérieur telles que des représentants des Centres Jeunesse ou du CLSC soient invitées à observer l'enfant et à prendre part à la rencontre pour mieux comprendre la problématique. La présence de ces personnes doit se faire avec l'accord des parents.

## B) Plan d'intervention

Choix des interventions (directes et indirectes) ; élaborer par l'éducatrice et les parents et/ou des intervenants professionnels et la direction.

- Application des interventions choisies ; ces stratégies sont mises à l'essai durant une période d'au moins deux semaines et des observations sont notées. (En référence : différents ouvrages, grille maison, suggestions de professionnels du CLSC et/ou du Centre Jeunesse.
- Évaluation des résultats des interventions ; l'évaluation se fait en compagnie des parents afin d'obtenir un portrait global de la situation.

Évaluation positive :

- Diminution de la fréquence et de l'intensité des comportements non désirés et une hausse des comportements souhaités. Poursuite de la stratégie et réévaluation régulière du plan d'intervention en compagnie de l'éducatrice et des parents.

Évaluation négative :

- Absence de changements sur le plan comportemental. Révision de la stratégie : après avoir tenté plusieurs interventions, le parent peut se tourner, si ce n'est déjà fait, vers des ressources spécialisées pour obtenir de l'aide telles que : CLSC, centre hospitalier, organismes communautaires, Parents anonymes, Éducation-Coup-de-Fil, etc.
- Réévaluation selon les recommandations émises par les professionnels cités ci-haut.

Advenant le cas où le service de garde ne pourrait répondre de façon adéquate aux besoins de l'enfant et/ou du parent, le constat amène l'expulsion de l'enfant du service de garde. Également, l'absence de collaboration du parent dans le cadre du plan d'intervention pourrait amener le service de garde à résilier l'entente de services. Les parents peuvent résilier leur entente de services en tout temps. Dans un tel cas, ce dernier doit verser au CPE le montant de 50,00 \$ ou 10 % du montant restant à l'entente, soit le moins cher des deux montants. Dans le cas où c'est le CPE qui met fin à l'entente de services, ce dernier donne un préavis écrit de 2 semaines aux parents.

Dans tous les cas, le conseil d'administration est mis au courant du dossier.

## **50. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde à mieux comprendre leurs

responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le centre de la petite enfance s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel ainsi qu'aux parents qui utilisent ses services.

Par l'établissement de règles et de balises, le centre de la petite enfance veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

### **Principes directeurs du traitement des plaintes**

Le centre de la petite enfance recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel ou toute personne agissant en son nom.

Toute personne peut porter plainte au centre de la petite enfance lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le centre de la petite enfance manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou par un de ses règlements.

### **Personne désignée pour recevoir les plaintes**

Le centre de la petite enfance assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. La direction ou, en son absence, la directrice adjointe sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes. En cas d'absence prolongée de la direction, la personne qui reçoit la plainte doit l'acheminer directement au conseil d'administration [présidence ou vice-présidence].

### **Traitement des plaintes**

La direction, ou la personne qui la remplace, traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

La personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d'en exposer la nature, fournit les renseignements ou documents requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

#### **1. Réception de la plainte**

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne désignée ouvre un dossier en complétant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses nom et adresse. Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de communiquer avec la personne désignée à un autre moment de la journée. Elle prend en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter.

## **2. Examen et traitement de la plainte**

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la personne désignée doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et recueille l'ensemble des informations nécessaires au traitement de la plainte. Suite à l'analyse des faits, elle note ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

### **A- Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant.**

La direction générale procède au retrait immédiat de l'employé et fait un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse [DPJ]. Elle avise sans délai le conseil d'administration.

### **B- Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance,**

Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

### **C — Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre du personnel de celui-ci,**

La direction générale traite le dossier et prend les mesures nécessaires pour corriger la situation, le cas échéant. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au MFA au besoin.

### **D — Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant la direction générale,**

La plainte doit être déposée à la présidence du conseil d'administration, qui devra traiter le dossier et prendre les mesures nécessaires pour corriger la situation, le cas échéant. La présidence pourra aviser le plaignant de la possibilité d'en référer au MFA.

### **E- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le conseil d'administration,**



La plainte doit être déposée au ministère de la Famille.  
<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/deposer-plainte.aspx>

### **3. Suivi de contrôle**

Lorsque la plainte est fondée, le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration qui décidera du suivi.

### **4. Rapport du traitement des plaintes**

La direction informe périodiquement le conseil d'administration uniquement du type de plainte reçue par le CPE et de leur redondance éventuelle. Elle en décrit la nature et indique leur traitement.

### **5. Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le centre ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clés à la place d'affaires du CPE. Seule la personne désignée a accès à ces documents.