

RÈGLEMENTS DE RÉGIE INTERNE



1945 rue Mullins, suite 180
Montréal, Québec
H3K 1N9
514-932-9336

DERNIÈRES MODIFICATIONS JUIN 2025

Table des matières

À propos du CPE	4
Présentation du CPE.....	4
La clientèle	4
Mission, Valeurs et Objectifs.....	4
Les groupes et les ratios.....	6
S’inscrire au CPE	7
Les inscriptions et conditions d’admission.....	7
Frais de garde	8
Mode de paiement	8
Calendrier.....	9
Matériel.....	9
Intégration des nouveaux enfants	10
Départ définitif	10
Le quotidien	10
Ouverture et fermeture - Généralités.....	10
Procédures d’arrivée du CPE	10
Retards, absences ou congés.....	10
Fiches d’assiduité.....	11
Procédures de fermeture du CPE.....	11
Frais de retard.....	11
Fermeture temporaire	11
Stationnement.....	11
Horaire	12
Les repas.....	12
Accessibilité et sécurité des lieux	13
Communications.....	14
Conseil d’administration	14
Santé et sécurité	15
Matériel interdit au CPE	15
Vêtements	15
Procédure pour incident mineur	15
Exclusion d’un enfant malade	16

Politique en cas d'accident ou de maladie sérieuse	16
Médicaments.....	16
Drogues, alcool et cigarettes	17
Rappel des consignes de sécurité.....	17
Règles de sorties	18
Plan d'évacuation et de confinement	18
Comportements répréhensibles	19
Expulsion d'un enfant	19
Traitement des plaintes.....	19
ANNEXE 1 : Politique d'utilisation des couches lavables	21
ANNEXE 2 : Politique d'expulsion des enfants et résiliation de l'entente de service	22
ANNEXE 3 : Politique de traitement des plaintes.....	24

À propos du CPE

Présentation du CPE

Le Centre de la Petite Enfance Les Enfants de l'Avenir Inc. (ci-après désigné le « C.P.E. ») est une corporation sans but lucratif incorporée selon la partie III de la Loi sur les compagnies, subventionnée par le ministère de la Famille (MFA).

Le CPE détient un permis d'opération, du ministère de la Famille, de 104 places réparties dans deux installations. La première installation accueille 80 enfants, dont dix (10) poupons de 3 mois à 18 mois, et soixante-dix (70) enfants de 18 mois à 5 ans à temps plein. La deuxième installation accueille 24 enfants de 18 mois à 5 ans à temps plein.

La Corporation est administrée par un conseil d'administration de 9 administrateurs, dont six (6) sont des parents d'enfants qui fréquentent le Centre, deux (2) sont des employés et un (1) est un membre de la communauté.

La langue d'usage est le français, mais compte tenu des besoins d'adaptation des enfants, il est possible d'utiliser temporairement l'anglais ou toute autre langue.

La clientèle

Le CPE reçoit des enfants de 3 mois à 5 ans du quartier de Pointe-Saint-Charles, à temps plein (5 jours par semaine) dans sa première installation et des enfants de 24 mois à 5 ans dans sa deuxième installation.

Mission, Valeurs et Objectifs

Mission

Le CPE vise à développer une vision globale de l'application du programme éducatif dans le but d'offrir un service de garde de qualité et soutenir le développement harmonieux des jeunes enfants.

Valeurs

La transmission des valeurs demeure, sans aucun doute, une des tâches qui demande une cohésion constante de la part de l'ensemble du personnel du CPE. La transmission des valeurs privilégiées sous-entend que les membres du personnel adhèrent à celles-ci et comprennent la finalité de chacune d'elles. De plus, il est important que le personnel soit conscient que c'est à travers le vécu quotidien, donc les gestes et les actions posés, qu'il transmet les valeurs privilégiées. Il est donc primordial d'atteindre une grande cohérence entre le discours et l'agir afin de maximiser l'impact du pouvoir de l'exemple. Au centre de la petite enfance Les enfants de l'Avenir, cinq valeurs éducatives sont privilégiées : le plaisir, l'estime de soi, la socialisation, l'exploration et l'environnement.

Le plaisir

Il existe une forme de plaisir que l'on peut ressentir à tout âge, car il exprime un élan naturel qui permet de prendre le temps et la mesure du moment présent. La valeur « plaisir » s'observe dans l'intangible à travers des sourires, des fous rires, des moments doux qui peuplent le quotidien en entraînent une saine complicité entre adultes et enfants. Le dynamisme, la joie de vivre, la créativité et la recherche

d'expériences stimulantes font partie de l'environnement éducatif. L'approche pédagogique du CPE requiert un rythme de vie adapté aux enfants, un milieu de vie où les adultes prennent le temps d'écouter, de jouer et de réfléchir ensemble. Le plaisir est une valeur primordiale au CPE Les Enfants de l'Avenir et une expression d'une liberté qui se dessine au jour le jour.

L'estime de soi

Le développement de l'estime de soi de l'enfant passe avant tout par le respect de son unicité. Il se consolide par le biais des interactions positives, de la reconnaissance de ses pairs et de ses figures d'attachement. Le besoin d'estime de soi, de confiance en soi, de faire seul une tâche à sa mesure, de faire ses propres choix et de s'affirmer crée les conditions pour que s'établissent une estime de soi forte. Au CPE Les enfants de l'Avenir, l'ensemble des acteurs du milieu s'entendent sur l'importance de porter un regard positif sur l'enfant. Ils mettent en place des pratiques visant à encourager l'estime de soi : la débrouillardise par la recherche des solutions créatives, le développement des habiletés sociales et affectives et le développement du sens des responsabilités et de l'initiative.

La socialisation

Le projet pédagogique du CPE repose sur la concertation des différents partenaires de la relation : les enfants, les parents et les professionnels. La socialisation est un processus complexe qui fait appel à l'interaction entre les gens et plus précisément à la relation qui s'établit entre les êtres humains. Le résultat de cette interaction vise à amener progressivement chez l'enfant l'apprentissage de la vie en société, mais aussi à créer un milieu de vie qui s'approche et ressemble à la réalité des besoins de sa communauté. Par son approche professionnelle, les membres de l'équipe éducative utilisent le style d'intervention démocratique qui implique le partage du pouvoir entre les enfants et les adultes qui engagent des relations authentiques avec lui. Le premier pas vers la socialisation de l'enfant passe donc par l'observation et l'écoute de son environnement et aussi par la manière dont on répond à l'expression des besoins (cris, joie, pleurs, rires, etc.). Plus l'enfant grandit, plus le processus de maturation du cerveau se développe et lui permettra d'acquérir une connaissance plus large du plan social et des habiletés requises pour un bon fonctionnement en société.

L'exploration

Comment rendre l'enfant acteur de ses découvertes ?

*« L'enfant n'est pas un vase que l'on remplit, mais une source qu'on laisse jaillir »
- Maria Montessori*

Le jeune enfant a tout à découvrir, à expérimenter avec son corps et ses 5 sens en éveil. Les enfants sont des explorateurs : le rôle de l'adulte est de favoriser cette liberté d'exploration et d'expression dans un cadre sécurisé et sécurisant, avec des repères structurants, permettant à l'enfant de devenir acteur de ses apprentissages. L'enfant est créatif et l'équipe éducative le soutient dans son exploration du monde.

Les périodes de jeux libres prennent une place importante dans notre quotidien. L'enfant explore en toute liberté et relève des défis selon ses capacités. L'exploration à travers le jeu libre et actif met l'enfant en situation où il fait ses propres découvertes et relève de défis à sa portée. Le jeu libre encourage chez l'enfant le développement de l'autonomie, la confiance et les compétences qui sollicitent la créativité. L'adulte nourrit l'expression et la créativité de l'enfant, en réfléchissant notamment à l'environnement et aux matériaux proposés.

L'environnement

L'environnement comme valeur est naturel et essentiel au développement de l'enfant ! D'une part parce que l'enfance est la période durant laquelle la relation avec l'environnement est le plus authentique, d'autre part pour l'aborder positivement et comprendre que tous nos gestes et comportements sont importants et ont un impact autour de nous. En posant de bons gestes envers la nature, on montre l'exemple tout en accentuant l'idée suivante : ce qui est bon pour la nature et bon pour nous aussi. C'est à l'adulte de montrer l'exemple et, en tant qu'intervenants à la petite enfance, nous mettons en place des activités au quotidien en respectant l'unicité de l'enfant et des pratiques pour favoriser le contact entre les enfants et la nature. Voici quelques exemples d'activités qu'on propose aux enfants afin de les sensibiliser à l'environnement : le jardin communautaire, le recyclage et le compost au quotidien, l'utilisation du matériel de recyclage pour les activités, l'achat de jouets en bois, etc. Par la mise en place de ces mesures, on veut sensibiliser et développer des valeurs environnementales et de saines habitudes, ainsi qu'encourager la curiosité naturelle de l'enfant.

Objectifs du CPE

1. Assurer le bien-être, la santé et la sécurité des jeunes enfants fréquentant le CPE.

Nous croyons profondément que pour mener chaque enfant à exploiter son plein potentiel et à se réaliser, il faut privilégier, d'abord et avant tout, son bien-être. Pour assurer le bien-être des jeunes enfants, l'équipe éducative offre un accueil chaleureux et sensible à chacun des enfants. L'enfant est reconnu comme personne à part entière et chacun est traité avec respect et bienveillance, quels que soient leurs défis ou leurs difficultés.

2. Offrir un milieu de vie propre à accompagner les jeunes enfants dans leur développement global de leur naissance à l'entrée à l'école.

L'expression « développement global » fait référence à la façon toute particulière dont le jeune enfant se développe dans tous les domaines simultanément (physique et moteur, social et affectif, cognitif, langagier). Le développement global évoque également l'influence de ces domaines les uns sur les autres. Le développement de l'enfant dans l'un des domaines contribue à son développement dans les autres domaines.

3. Contribuer à prévenir l'apparition de difficultés liées au développement global des jeunes enfants et favoriser leur inclusion sociale.

En tant que facteur de protection, notre CPE agit en prévention et se donne comme mission de détecter l'apparition, chez les jeunes enfants, de difficultés liées à leur développement global et pour favoriser leur inclusion sociale. Le CPE favorise l'inclusion sociale des enfants présentant des besoins particuliers en leur faisant une place parmi leurs pairs pour leur permettre de se développer en participant aux activités quotidiennes. Une politique d'intégration des enfants à besoins particuliers a été rédigée et acceptée par le CA. De plus, des places protocolées sont réservées en collaboration avec la Clinique Communautaire du quartier Pointe-Saint-Charles. Chaque année, le CPE accueille des enfants vulnérables et s'assure de répondre aux besoins de stimulation des enfants ainsi que d'offrir du soutien auprès des parents.

Les groupes et les ratios

Les groupes du CPE se divisent en 4 secteurs, selon les tranches d'âge. Tout au long de son parcours au CPE, l'enfant cheminera dans les différents secteurs, de son arrivée, jusqu'à sa graduation:

Secteur des petits

1. Coccinelles: 10 poupons, pour 2 éducatrices (ratio 1:5);
2. Sauterelles: 12 enfants de 18 à 24 mois, pour 2 éducatrices (ratio 1:8);
3. Papillons: 10 enfants de 24 mois et plus, pour 2 éducatrices (ratio 1:8);

Secteur des moyens

4. Lucioles: 8 enfants de 24 mois et plus, pour 1 éducatrice (ratio 1:8)
5. Libellules: 8 enfants de 24 mois et plus, pour 1 éducatrice (ratio 1:8);
6. Castors: 8 enfants de 36 mois et plus, pour 1 éducatrice (ratio 1:8);
7. Lapins: 8 enfants de 36 mois et plus, pour 1 éducatrice (ratio 1:8);
8. Écureuils: 8 enfants de 36 mois et plus, pour 1 éducatrice (ratio 1:8);

Secteur des grands

9. Caméléons: 8 enfants de 4 ans et plus, pour 1 éducatrice (ratio 1:10);
10. Girafes: 8 enfants de 36 mois et plus, pour 1 éducatrice (ratio 1:8);
11. Éléphants: 20 enfants de 36 mois et plus, pour 2 éducatrices (ratio 1:10).

S'inscrire au CPE

Les inscriptions et conditions d'admission

Pour s'inscrire sur la liste d'attente du CPE, le parent doit se rendre sur le site laplace0-5.com. Le CPE contactera uniquement les familles inscrites sur la liste d'attente.

L'attribution des places au CPE se fait en tenant compte, dans un premier temps, du nombre de places disponibles par groupe d'âge, de la date d'inscription sur la liste d'attente et par la suite, des priorités suivantes :

1. Enfants du personnel du C.P.E
2. Fratrie des enfants inscrits au CPE;
3. Enfants résidents de Pointe-Saint-Charles, dont le code postal est le H3K;
4. Enfants dont les parents bénéficient de l'aide de dernier recours;
5. Autres enfants des quartiers avoisinants.

Les parents sont contactés par téléphone et doivent répondre dans un délai de 24 heures pour démontrer leur intérêt. S'il n'y a aucun retour d'appel, ou si le parent ne désire pas la place offerte, l'enfant est retiré de la liste d'attente.

Si les parents sont intéressés, ils sont invités à visiter le CPE. Si tout leur convient, l'admission de l'enfant se fait par une inscription officielle, avec la signature de plusieurs documents, dont la fiche d'inscription et l'entente de services.

Il est entendu que les informations contenues au dossier de l'enfant sont confidentielles et ne seront communiquées qu'aux personnes ayant la responsabilité de l'enfant.

Selon l'âge et les besoins de l'enfant, et selon la disponibilité des parents, une intégration progressive, répartie sur une ou deux semaines, sera planifiée. Le but étant de réussir doucement l'intégration de l'enfant au CPE et à son nouveau groupe.

Enfant ayant des besoins particuliers

Le ministère de la Famille attribue au CPE un rôle important auprès des enfants présentant des besoins particuliers dont un diagnostic a été émis par un professionnel du réseau de la santé. Pour ce faire, il est important d'agir très tôt dans la détection de difficultés pouvant survenir dans leur développement.

Au CPE, nous avons une vision large des enfants qui présentent des besoins particuliers. Notre vision de ces enfants rejoint celle proposée par le regroupement des CPE dans son guide « Petit pas deviendra grand 1 ». Par enfant présentant des besoins particuliers, nous entendons :

- Les enfants ayant obtenu un diagnostic ou les enfants pour lesquels un avis professionnel a été donné. Par exemple, les enfants vivant avec une déficience et des incapacités significatives et persistantes, et faisant face à des obstacles dans leur démarche d'inclusion (...)
- Les enfants qui n'ont pas reçu de diagnostic ou d'avis d'un professionnel de la santé, mais pour qui, à très court terme, un diagnostic ou l'avis d'un professionnel de la santé est requis.
- Les enfants jugés vulnérables en raison de leur situation familiale ou de leur contexte socioculturel.
- Les enfants qui, de façon ponctuelle, présentent des troubles de santé ou de comportement sans que nécessairement l'avis d'un professionnel de la santé soit émis, mais pour qui un plan de soutien est élaboré avec la participation des parents ou des tuteurs.

Si nous évaluons qu'un enfant présente des besoins qui correspondent à l'une ou l'autre des définitions, nous tenterons de répondre à ses besoins de la façon la plus adaptée possible.

Frais de garde

Le Règlement sur la contribution réduite détermine le montant quotidien que le parent doit payer en frais de garde pour son enfant et le nombre d'heures de garde subventionnées quotidiennement. Il est entendu que les informations contenues au dossier de l'enfant sont confidentielles et ne seront communiquées qu'aux personnes ayant la responsabilité de l'enfant.

Voir les modalités de l'entente de services et des frais, en cliquant sur le lien suivant:

[Programme de places à contribution réduite](#)

Conformément aux obligations fiscales, un reçu officiel pour frais de garde est envoyé par courriel sécurisé chaque année aux parents, au plus tard le 28 février.

Ce reçu permet de déclarer les frais de garde dans le cadre de la déclaration de revenus fédérale.

Il est remis au nom de la personne ayant payé les frais de garde, tel qu'indiqué dans le dossier d'inscription de l'enfant.

En cas de perte, un duplicata peut être demandé à la direction.

Mode de paiement

Les frais de garde sont retirés par prélèvements préautorisés les 20 de chaque mois. Les frais de garde sont payables pour la durée de l'entente de service, incluant les jours

fériés, les journées de maladie et les absences. Des frais d'administration de 20,00\$ sont exigibles pour chaque paiement effectué sans provision.

Après un mois de retard dans le paiement des frais de garde, un avis verbal est donné, et une entente de paiement est nécessaire. En cas de non-paiement ou de non-respect de l'entente, un avis écrit est émis, pour clarifier l'entente de paiement. Si encore une fois, l'entente de paiement n'est pas respectée, le compte sera automatiquement transféré à une agence de recouvrement et l'entente de services de garde sera résiliée.

Calendrier

Le CPE est ouvert toute l'année, du lundi au vendredi, de 7h à 18h, sauf les jours fériés suivants :

1. Le 1er janvier (Jour de l'An)
2. Le 2 janvier (le lendemain du jour de l'An)
3. Vendredi saint
4. Lundi de Pâques
5. Lundi précédant le 25 mai (Fête des Patriotes)
6. Le 24 juin (Fête Nationale)
7. Le 1er juillet (Fête du Canada)
8. Le 1er lundi de septembre (Fête du travail)
9. Le 2e lundi d'octobre (Action de Grâces)
10. Le 24 décembre (la veille de Noël)
11. Le 25 décembre (Noël)
12. Le 26 décembre (le lendemain de Noël)
13. Le 31 décembre (la veille du jour de l'An)

Les parents doivent payer ces jours fériés, selon l'entente de service du ministère de la Famille. Si un jour férié survient un samedi ou un dimanche, il sera alors reporté un jour ouvrable déterminé par le CPE.

Matériel

Matériel fourni par les parents

- Vêtements de rechange (chandail, pantalon, sous-vêtements, bas, etc.)
- En hiver : des bottes, mitaines (de préférence, longues), habit de neige chaud, chapeau qui s'ajuste bien au visage, cache-cou (les foulards sont interdits).
- En été : maillot et serviette, couches d'eau, crème solaire (seulement si l'autorisation est non signée pour utiliser celle fournie par le CPE).
- Couches pour les enfants en nécessitant. Il est possible, pour ceux qui le souhaitent, d'apporter des couches lavables.
Politique de couches lavables, voir l'annexe 1.
- Tous les vêtements et articles doivent être identifiés au nom de l'enfant. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus.
- Les enfants devront être habillés quotidiennement selon la température extérieure et de façon adéquate.
- L'enfant doit avoir des souliers de course ou des sandales fermées aux orteils qui maintiennent le pied. Les "gougounes" ou talons hauts sont interdits.

Matériel fourni par le CPE

- Drap et matelas

- Bouteille d'eau
- Matériel éducatif
- Produits de soins: crème solaire, crème à érythème fessier, acétaminophène.

Intégration des nouveaux enfants

Le CPE porte une attention particulière à l'intégration des nouveaux enfants. Dès l'inscription, un plan progressif d'intégration sera proposé pour s'assurer que les enfants et les parents s'adaptent à leur nouvelle routine.

Départ définitif

Si une famille quitte le CPE définitivement, le parent doit signer, en vertu du contrat annuel signé, l'avis de résiliation de l'entente de service, inclus dans le formulaire du Ministère. Les pénalités encourues pour la résiliation du contrat sont régies par l'Office de la protection du consommateur.

Pour faciliter le remplacement de l'enfant, le CPE souhaite recevoir l'avis de départ 15 jours avant le retrait effectif de l'enfant. Sur demande, un formulaire d'attestation des services de garde reçus sera remis au parent lors de son départ.

Le quotidien

Ouverture et fermeture - Généralités

Le CPE ouvre ses portes à 7h00 et ferme à 18h00. Tous les parents doivent respecter les horaires établis. L'enfant doit être accompagné d'un parent ou d'une personne autorisée à l'arrivée et au départ. Les parents doivent déshabiller et habiller leur enfant au vestiaire à l'arrivée et au départ du CPE. Lorsque le parent est sur place, le CPE n'est plus responsable de l'enfant.

Procédures d'arrivée du CPE

Les vêtements d'extérieur, les survêtements et les bottes sont déposés dans le casier de l'enfant situé dans le corridor, de même que les vêtements de rechange.

Les autres accessoires (couches, biberons, sucres, etc.) doivent être donnés à l'éducatrice.

Chaque parent accompagne son enfant dans le groupe approprié et informe l'éducatrice en poste de l'état de santé de son enfant.

Le déjeuner est servi vers 9h. Afin de permettre à chaque enfant inscrit au CPE de bénéficier des activités du programme pédagogique, nous demandons à ce qu'ils arrivent avant 9h30.

Retards, absences ou congés

Le parent est tenu d'informer le CPE en cas d'absence de l'enfant. Il n'y a aucun remboursement des frais de garde pour ces absences.

Nous vous demandons de nous aviser de la date des vacances prévues pour votre enfant en complétant le sondage prévu à cet effet ou oralement à l'éducatrice de votre enfant.

Quotidiennement, nous vous demandons de nous prévenir si votre enfant doit s'absenter du CPE, ou s'il doit arriver plus tard que 9h30. Vous pouvez nous contacter en tout temps par téléphone, au 514-932-9336.

Fiches d'assiduité

Selon les règlements du ministère de la famille, les présences des enfants sont comptabilisées à chaque mois et doivent être autorisées et signées par les parents. Le CPE utilise l'application [Tiempo](#) pour la signature de ces fiches d'assiduité. Le parent doit créer un mot de passe afin de pouvoir y accéder et signer les fiches.

Procédures de fermeture du CPE

Les parents peuvent venir chercher leur enfant à compter de 15h, heure de la collation.

Les parents qui viennent chercher leur enfant à la fermeture du CPE, doivent se présenter à l'éducatrice, doivent habiller leur enfant et doivent avoir quitté les lieux avant 18h00.

Seules les personnes autorisées, dont le nom est noté au dossier, peuvent venir chercher l'enfant. Les parents sont priés d'aviser la direction ou l'éducatrice responsable lorsqu'une personne autorisée, mais inconnue du personnel vient chercher l'enfant. Ces personnes devront fournir une preuve d'identité sur demande. Le CPE ne laissera aucun enfant partir sans l'autorisation des parents.

Frais de retard

En cas de retard, **15,00\$** seront exigés pour les 15 premières minutes, puis **15,00\$** supplémentaires pour chaque tranche de 15 minutes suivantes.

Dans la mesure du possible, le parent en retard doit aviser le CPE par téléphone.

Chaque montant de retard sera facturé au compte et devra être acquitté dans les plus brefs délais.

S'il y a abus, une rencontre de suivi sera effectuée avec le parent afin que cela ne se reproduise plus. S'il y a non-collaboration du parent et que les retards perdurent, un avis écrit sera émis et pourra mener à l'expulsion de l'enfant du CPE.

Fermeture temporaire

En cas de fermeture pour toute cause hors du contrôle du CPE (panne d'électricité, bris de chauffage, etc.), les parents seront avisés par téléphone de venir chercher leur enfant. Les frais de garde de cette journée seront facturés.

Stationnement

Le stationnement est possible sur les rues avoisinantes. Vous devez respecter les indications municipales. À proximité des deux entrées, un débarcadère vous permet de stationner pour une courte période le matin et le soir. Selon la réglementation

municipale, il est demandé d'éteindre les moteurs et de ne laisser aucun enfant de moins de 7 ans dans le véhicule.

Horaire

Tous les jours, lorsque la température le permet, il est obligatoire que les enfants aient des activités à l'extérieur.

Comme le CPE est au cœur d'un quartier foisonnant d'offres, les enfants ont la chance d'aller au jardin communautaire, à la bibliothèque, d'utiliser le gymnase, d'aller dans différents parcs, d'aller aux jeux d'eau et à la patageoire, d'utiliser le Parc Aventure, entre autres.

L'horaire de la pouponnière est tributaire du rythme de l'enfant et de ses besoins.

HORAIRE TYPIQUE	
18 mois et moins (poupons)	18 mois et plus
7h Ouverture du CPE et accueil	7h Ouverture du CPE et accueil
8h30 Rangement et routine	8h45 Rangement et routine
8h45 d'hygiène	9h d'hygiène
9h15 Déjeuner	10h Déjeuner
9h45 Sieste	11h15 Activités extérieures
10h Rangement	11h30 Rangement et routine
11h Activités extérieures	12h15/12h4 d'hygiène
11h1 Routine d'hygiène	5 Dîner
5 Dîner	12h30/13h Rangement et routine
13h Sieste	15h d'hygiène
15h Routine d'hygiène	15h30 Sieste
15h1 Collation	18h Collation
5 Ateliers libres et/ou jeux	Ateliers libres et/ou jeux
15h3 extérieurs	extérieurs

Les repas

Le CPE accorde une attention spéciale aux repas servis aux enfants. En collaboration avec le comité alimentation, la responsable à l'alimentation voit à ce que les repas, conformément au Guide alimentaire canadien et selon le guide élaboré par le ministère de la Famille, Gazelle et Potiron, soient bien équilibrés et adaptés aux besoins des enfants du CPE. Tout est cuisiné sur place.

Le menu est affiché à l'entrée de la cuisine afin d'être disponible pour consultation par les parents, en tout temps. Il y a deux menus fixes, répartis sur 4 semaines, selon les saisons.

Alimentation des poupons

Les purées de viande et de substituts, de fruits et de légumes sont faites maison, sans sucre, ni sel ajouté. Le parent doit remplir une fiche de communication afin d'informer les éducatrices de la pouponnière au fur et à mesure des nouveaux aliments intégrés dans le régime de son enfant. À cause des risques d'allergies alimentaires précoces (surtout lorsqu'il y a présence d'allergies alimentaires au sein de la famille immédiate), aucun aliment qui n'ait d'abord été intégré par le parent ne sera offert par l'éducatrice au poupon.

Gestion des allergies et restrictions alimentaires

Conformément à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le CPE suit les directives écrites des parents en matière de diète spéciale pour leur enfant, lorsque celles-ci sont prescrites par un professionnel de la santé.

Toutefois, **aucun parent n'est tenu de fournir un document médical si cela engendre des frais**, conformément à l'article 10 du Règlement sur la contribution réduite.

Le parent peut choisir de fournir une autorisation médicale s'il le souhaite, ou simplement détailler par écrit les restrictions alimentaires à respecter à la direction. Aucune entente verbale à ce sujet ne sera acceptée.

Le CPE s'engage à collaborer avec les familles dans un esprit de prévention, tout en respectant la confidentialité des renseignements médicaux.

Gestion des demandes d'accommodements

Le CPE est neutre en ce qui concerne les croyances religieuses. Les politiques, procédures et comportements attendus des employés, en tout temps, privilégient l'intérêt des enfants ainsi que leur santé, sécurité, développement harmonieux et bien-être global.

Lors de l'inscription, si un parent désire une demande d'accommodement reliée à l'alimentation de son enfant, il doit en effectuer la demande auprès de la direction, par écrit, soit sur le formulaire d'inscription, soit sur *Planitou*. Certaines conditions s'appliquent et l'intérêt de l'enfant sera toujours supérieur. Le CPE rappelle que la pratique d'accommodement raisonnable exige une approche coopérative et tolérante de la part des parents comme du CPE. Il est strictement interdit pour les parents d'apporter de la nourriture de la maison au CPE.

Accessibilité et sécurité des lieux

Conformément à l'article 30 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le CPE s'assure que :

Chaque installation est dotée d'un mécanisme de contrôle d'accès (code numérique à la porte) en tout temps durant les heures d'ouverture, afin d'assurer la sécurité des enfants et du personnel. Le code d'entrée est pour les parents seulement.

La température intérieure est maintenue à un minimum constant de 20 °C en tout temps. Le taux d'humidité dans les locaux situés au sous-sol ne dépasse pas 50 %, en toute saison, afin d'assurer un environnement sain.

Ces mesures sont vérifiées de façon régulière, en conformité avec les obligations réglementaires.

Communications

Tout parent a le droit d'être informé de l'horaire, des activités de la journée, du menu servi aux enfants et de tout incident qui aurait pu survenir et impliquer son enfant. La communication se fait par [Planitou](#), une plateforme de communication dont l'accès est octroyé à l'inscription. Il est de la responsabilité des éducatrices d'écrire un message quotidiennement, à moins qu'elles ne soient en vacances. Il est de la responsabilité des parents de consulter les messages.

À chaque rentrée, en septembre, le CPE organise une rencontre pour les parents. Nous y expliquons les grandes lignes de l'année et les éducatrices présentent leurs locaux, la routine et le fonctionnement de leur groupe.

Deux fois par année, les éducatrices résument les 4 domaines de développement de chaque enfant dans un portrait. Il est envoyé par *Planitou* les 15 décembre et 15 juin de chaque année. Une rencontre de présentation du portrait aux parents est effectuée au premier portrait du 15 décembre.

Les parents sont invités à participer à la vie du CPE: participer à des activités, accompagner lors des sorties, faire partie du conseil d'administration ou d'un comité de travail, faire don de jouets ou de vêtements, etc. Si cela vous intéresse, veuillez contacter un membre de la direction.

Dans le cas où le CPE serait incapable de joindre le parent, et ce, à répétition, la procédure suivante sera appliquée, soit :

1. Un avis verbal sera noté au dossier du parent ;
2. Un avis écrit sera émis, et le conseil d'administration ainsi que le conseiller au Ministère seront avertis;
3. Le parent verra son enfant exclu du CPE. Il est entendu que le parent qui subira l'exclusion pourra porter appel de cette décision auprès du conseil d'administration.

Conseil d'administration

Selon l'article 31 de la loi sur les services de garde, le titulaire d'un permis de garderie doit former dans son installation un comité de parents composé de cinq parents élus par et parmi les parents usagers autres que lui-même, un membre de son conseil d'administration, de son personnel et une personne qui leur est liée.

Toutefois, le titulaire de permis n'est pas tenu de former ce comité lorsque son conseil d'administration est composé majoritairement de parents usagers des services qui répondent aux exigences prévues au premier alinéa.

Le conseil d'administration du CPE est composé de 6 parents utilisateurs élus, de 2 éducatrices élues et d'un membre de la communauté.

Composition et fréquence des rencontres:

Le C. A. doit être formé avant le 15 octobre de chaque année;

Il doit y avoir un président et un secrétaire;

Les procès-verbaux doivent être tenus et signés;

Le quorum est de 3 administrateurs, qui doivent être des parents élus;

Le C.A. doit se rencontrer au minimum 4 fois par année.

Rôle :

Le titulaire de permis consulte le comité de parents sur tous les aspects touchant la garde des enfants reçus à la garderie, notamment sur :

- 1° l'application du programme éducatif ;
- 2° l'acquisition et l'utilisation du matériel éducatif et de l'équipement ;
- 3° la localisation ou le changement de localisation de l'installation ;
- 4° l'aménagement et l'ameublement ;
- 5° les services fournis ;
- 6° le traitement des plaintes.

Si vous êtes intéressés à vous impliquer au sein du conseil d'administration, vous pouvez manifester votre intérêt auprès d'un membre de la direction ou auprès d'un administrateur du C.A.

Santé et sécurité

Matériel interdit au CPE

- Aucune nourriture provenant de l'extérieur du CPE ne sera tolérée à l'intérieur, par mesure de sécurité pour les allergies et les intolérances ;
- Pour la sécurité des enfants, le port de bijoux n'est pas permis (à l'exception des bracelets d'allergie et des boucles d'oreille courtes ou près des oreilles);
- Pour éviter les bris, pertes et nombreux conflits, le CPE n'accepte aucun jouet en provenance de la maison à moins d'une permission spéciale.

Vêtements

Les enfants doivent être vêtus adéquatement pour leur permettre une pleine participation autant aux activités intérieures qu'extérieures, et ce, de façon sécuritaire. Afin qu'il profite pleinement du plaisir de jouer et de découvrir, votre enfant doit être habillé avec des vêtements qui supportent les petits et les gros dégâts.

Les robes et jupes aux genoux sont tolérées, les longues sont interdites, car elles peuvent faire trébucher. Nous demandons que les enfants portent des culottes courtes sous les robes et jupes.

Procédure pour incident mineur

Si l'enfant subit une lésion mineure (ecchymose, morsure, éraflure, lèvre fendue, etc.), le personnel intervient selon les circonstances et applique les mesures d'hygiène et les premiers soins. Dépendamment de la gravité de la lésion, le parent ne sera pas avisé systématiquement avant son arrivée pour venir chercher l'enfant. Cependant, un rapport d'incident est complété par l'éducatrice responsable présente au moment de l'événement et le parent doit signer ce rapport.

Exclusion d'un enfant malade

Un enfant malade est un enfant qui ne peut pas suivre les activités quotidiennes du CPE. C'est à ce moment que le CPE décidera ou non d'exclure l'enfant pour la journée, ou jusqu'à ce qu'il se rétablisse.

Pour éviter toute propagation d'infections et de maladies. Il est primordial que les parents et les éducatrices se communiquent en tout temps les informations pertinentes relatives à l'état de santé des enfants (fièvre, administration de médicament, derniers symptômes, maladies contagieuses...). Le contrôle des infections est la responsabilité de chaque parent et non uniquement celle du CPE.

En ce qui a trait aux exclusions pour cause d'infections, le CPE suit la politique d'exclusion fournie par le ministère de la Famille, accessible ici:

[Les infections en milieu de garde \(gouv.qc.ca\)](http://gouv.qc.ca)

Dans tous les cas énumérés, l'enfant malade devra être vu, selon les besoins, par un médecin.

Politique en cas d'accident ou de maladie sérieuse

Conformément à l'article 102 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le CPE applique la procédure suivante :

1. En cas de maladie ou d'accident sérieux, l'enfant est immédiatement pris en charge et placé sous la surveillance continue d'un adulte, dans un lieu calme, à l'écart du groupe.
2. Les premiers soins sont prodigués, et l'assistance médicale est demandée sans délai, selon la gravité de la situation (appel au 911, transport vers un centre médical, etc.).
3. Le CPE avise le parent ou la personne désignée dans le dossier de l'enfant dès que possible. En l'absence de réponse rapide, le CPE utilisera le formulaire d'autorisation signé à l'inscription pour faire transporter l'enfant à l'hôpital.
4. Un rapport d'incident ou d'accident est rempli par l'éducatrice présente, signé par la direction, puis présenté au parent pour signature.
5. Une copie de ce rapport est conservée au dossier de l'enfant.

Médicaments

Pour qu'un médicament puisse être administré à un enfant du CPE, une prescription par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire ainsi qu'une autorisation écrite du titulaire de l'autorité parentale sont requises. Le CPE ne peut conserver aucun médicament ou produit naturel qui ne soit dans son contenant ou son emballage d'origine, clairement étiqueté et identifié à la personne à qui il est destiné. L'exigence parentale est également requise pour l'acétaminophène, le baume à lèvres, la crème hydratante, la solution nasale, la crème érythème fessier, la lotion calamine et la crème solaire, mais pas nécessaire par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire.

Pour un médicament prescrit, le contenant doit indiquer le nom et le prénom de l'enfant, le nom du médicament ou du produit naturel, la date d'expiration, la posologie et la durée du traitement, les instructions relatives à son administration, la durée de l'autorisation et la signature du parent. Ces renseignements seront transcrits sur une demande d'administration de médicament (formulaire interne du CPE) et celui-ci devra

être signé par le titulaire de l'autorité parentale. Le conseil d'administration autorise les titulaires de groupe en charge, par écrit, à administrer un médicament ou un produit naturel selon le protocole autorisé.

Le prestataire de services de garde éducatifs doit s'assurer que les médicaments et les produits naturels sont entreposés dans un espace de rangement, hors de 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.

Administration de l'acétaminophène

Le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance prévoit que l'acétaminophène peut être administré à un enfant, sans autorisation médicale, pourvu qu'il le soit conformément au protocole et que le parent y consente par écrit. Le parent doit déclarer toute allergie médicamenteuse connue à l'acétaminophène. En cas d'allergie, l'acétaminophène ne peut être administré par le service de garde. Le poids de l'enfant doit être précisé au formulaire d'autorisation en kilogramme et revalidé minimalement aux trois mois auprès des parents (initiales d'un parent requises).

Fiche d'administration

Le prestataire de services de garde éducatifs doit tenir une fiche d'administration des médicaments, des produits naturels, de la lotion calamine et des solutions nasales pour chaque enfant qu'il reçoit, sauf les produits dont la prescription par un professionnel de la santé n'est pas requise.

Cette fiche d'administration des médicaments et des produits naturels doit contenir le nom de l'enfant, le nom du parent, le nom du médicament ou du produit naturel dont le parent autorise l'administration, ainsi que la date et l'heure de son administration à l'enfant, la dose administrée, le nom de la personne qui l'a administré ainsi que sa signature.

La fiche et toutes les autorisations signées doivent être conservées sur place, dans le dossier médical de l'enfant pour consultation.

Drogues, alcool et cigarettes

La consommation d'alcool et de drogues est interdite au CPE ou dans ses cours. Si un parent est sous influence, il sera interdit d'entrer au CPE et de partir avec son enfant.

Il est interdit de fumer à moins de 9 mètres des entrées du CPE. Les mégots de cigarettes doivent être jetés dans les cendriers extérieurs, prévus à cet effet.

Rappel des consignes de sécurité

Il est défendu de laisser les éléments suivants dans les espaces de rangement tels que les casiers, les vestiaires, les poussettes ou les sacs à dos des enfants :

- Sacs de plastique;
- Médicaments;
- Nourriture;
- Petits objets (boucles d'oreilles, pièces de monnaie, billes, etc.);
- Autres objets jugé dangereux pour les enfants dans le CPE;
- Boissons chaudes sont dans des contenants hermétiques et le couvercle est vissé.

Règles de sorties

Sorties extérieures dans la cour et en poupon bus

Pour toute sortie extérieure, comme dans la cour, une inspection visuelle est réalisée par l'éducatrice avant que les enfants jouent. Un registre d'inspection est rempli pour chacune des cours, tous les jours. Les sorties se font toujours à 2 éducatrices. Le décompte des enfants est fait régulièrement: à la sortie du CPE, à l'arrivée au parc, au départ, et au retour dans le local. Lors des sorties extérieures, tous les enfants portent le dossard avec le nom et le numéro de téléphone du CPE. Les éducatrices portent le sac à dos d'urgence, qui inclut une trousse de premiers soins, de l'eau et un cartable d'urgence, avec les coordonnées à contacter en cas d'urgence.

Lors des déplacements, les enfants doivent circuler sur les trottoirs. Les traverses de rues doivent se faire prioritairement aux feux de circulation. Il y a une éducatrice à l'avant et à l'arrière du groupe. On ne laisse jamais les enfants seuls, avec le *serpent* ou main dans la main, dans l'escalier. Une chute pourrait entraîner tous les enfants.

Lors des déplacements des poupons (moins de 18 mois) en pouponbus, les éducatrices sont toujours 2. Le poupon-marcheur peut, selon son rythme et son intérêt, marcher à côté du pouponbus à raison de 2 poupons-marcheurs par éducatrice maximum.

Sorties en transport

Les sorties en transport visent les enfants de 3 ans et plus. Chaque sortie à l'extérieur du quartier nécessite une autorisation écrite et signée des parents.

Encore ici, les enfants portent le dossard du CPE et le décompte des enfants est fait régulièrement. Le nombre minimal d'éducatrices est de (2) deux, en tout temps. Les règles de la STM sont prédominantes.

Dans le métro

Les groupes doivent utiliser le premier ou le dernier wagon en tout temps.

Il est obligatoire d'asseoir les enfants sur les bancs ou de tenir un poteau, et non d'asseoir les enfants au sol. Aucune circulation ne sera permise.

On fait circuler les enfants le long des murs.

Lors de la descente, l'éducatrice à l'avant du groupe descendra la première et s'assurera de placer les enfants qui sortent, tout au long d'un mur (s'il n'y a pas de mur, les installer en file indienne), tandis que la dernière s'assure que tous les enfants sont sortis.

L'utilisation des escaliers roulants est interdite. Et l'utilisation des ascenseurs est faite avec prudence et vigilance, en continuant de compter les enfants à l'entrée et la sortie.

En autobus

On dirige les enfants vers l'arrière du véhicule.

Il est obligatoire d'asseoir les enfants sur les bancs ou de tenir un poteau, et non d'asseoir les enfants au sol. Aucune circulation ne sera permise.

Lors de la descente, l'éducatrice à l'avant du groupe descendra la première et s'assurera de placer les enfants qui sortent, tout au long d'un mur (s'il n'y a pas de mur, les installer en file indienne), tandis que la dernière s'assure que tous les enfants sont sortis.

Plan d'évacuation et de confinement

En cas d'incident ou de sinistre, un plan d'évacuation et de confinement est établi. Le plan d'évacuation est à différents endroits stratégiques du CPE. Des exercices sont

effectués au moins une fois par année. Comme les alarmes sont fréquentes, et pour quitter rapidement, les enfants dorment avec leurs chaussures.

Comportements répréhensibles

Comportement de l'enfant : après avoir utilisé toutes les ressources disponibles, un enfant pourrait être exclu du CPE s'il représente un danger pour la santé et/ou la sécurité des autres enfants et/ou la sienne, et si le parent ne collabore pas avec l'équipe de travail au plan de soutien mis en place (se référer à la politique d'expulsion d'un enfant, à l'annexe 2).

Comportement du parent : un parent pourra être interdit d'accès au CPE si ses agissements envers le CPE dérangent le bon fonctionnement de l'établissement et/ou perturbent un employé. Le parent recevra d'abord un avis verbal, puis un avis écrit. Le conseiller au Ministère en sera informé. Si le comportement persiste, la décision finale sera prise par la direction et par les membres du conseil d'administration. Si le parent ne se conforme pas à l'interdiction, l'enfant sera expulsé du CPE. Il est important de noter qu'en cas d'actes de violence verbale ou physique de la part du parent, la directrice peut émettre une interdiction d'accès au CPE immédiatement.

Expulsion d'un enfant

L'expulsion d'un enfant est une mesure ultime et exceptionnelle qui peut mener à la résiliation de l'entente de service entre le CPE et le parent de l'enfant. Avant d'appliquer cette mesure d'expulsion, le CPE et le parent mettent de l'avant une série d'actions et d'efforts concrets en vue d'intégrer, d'assurer et de procurer une stabilité à l'enfant. Il est entendu que le CPE s'engage à offrir des mesures d'aide, d'intervention et de concertation afin de toujours améliorer la situation.

Voir l'annexe 2 : politique d'expulsion d'un enfant.

Traitement des plaintes

Toute plainte concernant le service de garde, un membre du personnel du CPE ou toute personne agissant pour le CPE doit être recueillie et traitée.

Toute personne peut porter plainte, et de manière non limitative, pour les motifs suivants :

- pour dénoncer un fait ou une situation prévalant au service de garde, laissant croire qu'il y a manquement à une obligation à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus;
- si elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du Centre ou une personne agissant pour le Centre manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement;
- si elle a des raisons de croire que le titulaire du permis du centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement.

Voir l'annexe 3 : politique de traitement des plaintes

Références

1. Regroupement des centres de la petite enfance des régions de Québec et Chaudière-Appalaches inc. (2003) *Petit pas deviendra grand*, p. 16
2. Centre de la Petite Enfance Casinours, Régie interne, 2021

ANNEXE 1 : Politique d'utilisation des couches lavables

Les couches lavables sont acceptées au CPE Les enfants de l'avenir en format *tout en un* ou à *poches* et ce, de la pouponnière jusqu'à l'acquisition de la propreté.

Normes d'hygiène obligatoires

1. Les couches lavables doivent être fournies par les parents;
2. La préparation et l'assemblage des couches sont effectués par les parents;
3. Le nettoyage des couches souillées est effectué par les parents;
4. Les couches lavables souillées doivent être ramassées, lavées et rapportées chaque jour par les parents;
5. Les couches lavables doivent être accompagnées d'un sac protecteur anti-odeur pour le transport des couches souillées (pas de sac de plastique régulier ou d'épicerie);
6. Si le sac protecteur anti-odeur n'est pas fourni par les parents, la journée où l'enfant doit utiliser des couches lavables, l'éducatrice mettra une couche jetable (les couches lavables ne seront pas utilisées);
7. Si l'éducatrice observe que les couches lavables sont mal nettoyées et que l'hygiène peut être compromise ou incommodée soit par l'odeur, la souillure ou un nettoyage/lavage non adéquat, l'éducatrice utilisera des couches jetables;
8. Si un enfant a la diarrhée, des selles abondantes ou fréquentes, les couches lavables ne seront pas utilisées. L'éducatrice utilisera des couches jetables;
9. Pour toutes les sorties à l'extérieur du C.P.E. (ex : parc, promenade en poupon bus, etc.) les couches lavables ne seront pas utilisées. L'éducatrice utilisera des couches jetables;
10. L'éducatrice ne rincera pas et ne lavera aucune couche lavable;
11. Pour un motif jugé raisonnable, relativement au respect des normes de cette politique, la direction du CPE se réserve le droit de refuser à un parent l'utilisation des couches lavables.

ANNEXE 2 : Politique d'expulsion des enfants et résiliation de l'entente de service

Objectifs poursuivis : clarifier les situations qui pourraient être problématiques et s'assurer que toutes les mesures nécessaires seront prises avant de procéder à une expulsion.

Avec la remise de cette régie interne à tous les parents dont les enfants fréquentent le CPE, incluant cette politique d'expulsion, les parents sont informés des règles et démarches effectuées, avant une expulsion.

Progression des mesures avant l'expulsion d'un enfant

Avant d'expulser un enfant, le CPE privilégie une approche en trois étapes. Celle-ci s'effectue dans un esprit de communication et de collaboration entre le CPE et le parent de l'enfant concerné.

Étape 1 : L'éducatrice désignée observe et évalue les comportements et les attitudes de l'enfant sur une période de deux semaines. Elle tente ensuite d'identifier les défis de l'enfant en émettant une série d'hypothèses.

Étape 2 : L'éducatrice désignée organise une rencontre avec le parent de l'enfant afin de discuter des comportements et attitudes observés et évalués chez l'enfant. Lors de cette même rencontre, ils considèrent une série d'actions, de moyens et d'objectifs à entreprendre et à atteindre dans le but d'aider l'enfant. Le tout est mis par écrit dans un plan de soutien.

Au lendemain de cette rencontre, l'éducatrice désignée et le parent mettent de l'avant les actions choisies pour aider l'enfant. L'application des moyens et objectifs peut s'effectuer tant au CPE qu'à la maison. L'éducatrice observe et évalue de nouveau les comportements et les attitudes de l'enfant selon les actions à entreprendre et l'échéancier qui auront été prédéterminés avec le parent. Le respect de cet échéancier s'avère essentiel pour assurer le progrès de l'enfant et son suivi. Les étapes 1 et 2 sont répétées selon l'évolution de la situation et selon les besoins de chacun. À tout moment du processus, un rapport d'évaluation par un professionnel peut être exigé. Un tel recours vise à permettre au CPE de pallier les limites de ses capacités à aider l'enfant.

Étape 3 : Lorsqu'aucun changement favorable ne découle de la série d'actions entreprises par l'éducatrice désignée et le parent de l'enfant, la direction organise une dernière rencontre avec le parent de l'enfant. À ce moment, elle lui fait part du constat et de sa décision face à la situation.

Motifs et situations pouvant mener à l'expulsion d'un enfant

L'expulsion d'un enfant d'un CPE est une mesure exceptionnelle et ultime, prise uniquement lorsque toutes les autres démarches de soutien, d'accompagnement et d'intervention ont été tentées sans succès. Elle est encadrée par une politique formelle, qui vise à protéger le bien-être, la santé et la sécurité de l'ensemble des enfants et du personnel.

Voici les principaux motifs pouvant mener à une expulsion :

◆ 1. Comportements mettant en danger la sécurité

L'enfant adopte des comportements violents ou dangereux (agressions physiques ou verbales répétées, fuite, automutilation, etc.) mettant à risque sa propre sécurité ou celle des autres.

Malgré les mesures d'intervention mises en place, la situation ne s'améliore pas.

◆ 2. Non-collaboration des parents

Refus ou négligence persistante de la part du parent à collaborer au plan de soutien proposé par l'équipe éducative.

Refus de fournir des informations essentielles ou de participer aux rencontres de suivi.

Agression verbale ou physique envers le personnel.

◆ 3. Ressources du CPE insuffisantes

Les besoins particuliers de l'enfant dépassent les ressources disponibles du CPE (ex. : soutien spécialisé requis, encadrement individuel non réalisable).

Le CPE a démontré avoir tenté tous les ajustements possibles.

◆ 4. Retards répétés ou non-respect des règles

Retards fréquents et non justifiés au moment du départ de l'enfant en fin de journée, malgré les avertissements.

Non-respect continu des règles de la régie interne, malgré des avertissements écrits.

◆ 5. Raisons administratives graves

Non-paiement des frais de garde, après relances verbales et écrites, et entente de paiement échouée.

Fourniture d'informations fausses ou incomplètes lors de l'inscription.

◆ 6. En cas d'urgence ou de danger immédiat

Si la sécurité immédiate des enfants ou du personnel est menacée, le CPE peut procéder à une expulsion sans préavis, comme le prévoit la réglementation.

Expulsion et résiliation de l'entente de service

Lorsqu'il y a décision d'expulser un enfant du CPE, la direction informe le conseil d'administration et la conseillère du ministère de la Famille de la situation qui en découle. Ensuite, elle rencontre le parent pour lui expliquer que son enfant est expulsé avant de lui transmettre l'avis d'expulsion de l'enfant, avec deux semaines de préavis. Cet avis comprend les motifs de l'expulsion et la date de fin de l'entente de service.

ANNEXE 3 : Politique de traitement des plaintes

Le CPE Les Enfants de l'Avenir applique une procédure claire, équitable et confidentielle pour le traitement des plaintes, en conformité avec la réglementation sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Voici les étapes de la procédure de traitement des plaintes et suivi:

1. Réception de la plainte

La plainte peut être formulée verbalement ou par écrit, par un parent, un employé ou toute personne concernée.

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier mais il est souhaitable qu'il le fasse, si l'on doit communiquer avec lui ultérieurement dans le processus de traitement de la plainte.

Elle est reçue par la directrice générale ou la directrice adjointe, désignées pour en assurer le traitement.

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 dans la journée;
- prendre 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 ou de risque pour un enfant, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter.

2. Ouverture du dossier

Un formulaire d'enregistrement et de suivi de plainte est rempli.

Si le plaignant s'identifie, un accusé de réception est transmis dans les meilleurs délais.

3. Analyse de la plainte

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la personne désignée doit en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement. Elle doit noter ses constatations et ses conclusions au dossier.

- 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 signaler au Directeur de la protection de la jeunesse** conformément au processus de signalement décrit dans l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique, publiée par gouvernement du Québec. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.
- Si la plainte ne relève pas de la compétence du service de garde, le plaignant peut être référé ou redirigé à l'organisme qui a la juridiction sur ladite plainte, selon le cas.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou sur un membre du personnel, la personne désignée fait enquête et en informe immédiatement le conseil d'administration, puis dresse un rapport écrit.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde, mais **ne constitue pas** un manquement à la loi ou règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants, le plaignant est invité à

régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.

4. Résolution

Le CPE collabore avec les personnes concernées pour trouver une solution équitable.

- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde et **constitue** un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité, ou le bien-être des enfants, la personne désignée dresse un rapport écrit et, selon la situation et les recommandations du titulaire de permis, elle peut, selon le cas :
 - communiquer avec la personne concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir;
 - selon la gravité de l'acte commis, appliquer la ou les sanctions nécessaires selon la gradation des sanctions;
 - si requis, saisir le conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte;
 - prendre toutes les mesures nécessaires afin de traiter la plainte de manière impartiale.

5. Suivi et communication

Le plaignant reçoit un résumé des résultats de l'analyse et des mesures prises, dans le respect de la confidentialité.

Le dossier est fermé une fois le suivi complété et la plainte traitée.

La personne désignée effectue un suivi de contrôle, s'il y a eu des engagements correctifs. Elle doit faire tous les suivis et prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter que cette situation ou cet événement se reproduise.

Si la situation et/ou l'événement n'est pas corrigé ou s'il se reproduit, la personne désignée produit un rapport écrit de ses constatations ainsi que ses recommandations quant aux mesures de redressement à prendre au conseil d'administration. Le conseil d'administration pourra décider du suivi de la plainte.

La personne désignée informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le service de garde et de leur nature et leur traitement, et ce, tout en préservant la confidentialité des renseignements personnels.

6. Conservation

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du service de garde. Seules les personnes désignées à agir et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI DE PLAINTE

Identification		
No. De la plainte	Date et heure de la plainte	Plainte reçue par
Nom de la personne concernée		Adresse
Détails de la plainte		
Décision concernant la recevabilité de la plainte		
Plainte acheminée à	Décision <input type="checkbox"/> Plainte Retenue <input type="checkbox"/> Plaine non retenue	
Raison		
<small>Suite à la prochaine page</small>		

Constatation

Plainte fondée Plainte non fondée Insuffisance de preuves

Moyens pris pour corriger la situation**Suivi effectué****Transmission au conseil d'administration**

Date

Décision

Fermeture du dossier

Date

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte