



# RÉGIE INTERNE

Mise en vigueur le 30 mars 1998

Dernière mise à jour : 21 ma i2024



# Table des matières

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Présentation du Centre de la petite enfance Ses Amis . . . . .   | 5  |
| 1.1   | Gestion . . . . .  | 6  |
| 1.2   | Communication . . . . .  | 6  |
| 1.3   | Mission . . . . .  | 7  |
| 1.4   | Valeurs . . . . .  | 7  |
| 1.5   | Objectifs . . . . .  | 7  |
| 2     | Permis, certificats de conformité, assurances . . . . .  | 8  |
| 3     | Ratio . . . . .  | 9  |
| 4     | Cadre de vie . . . . .   | 9  |
| 4.1   | Autres documents :<br>Contrôle des allergies et intolérances alimentaires,<br>Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques<br>inappropriées . . . . . | 9  |
| 5     | Horaire, fréquentation et repas . . . . .  | 9  |
| 5.1   | Horaire et fréquentation . . . . .   | 9  |
| 5.2   | Horaire type des activités prévues . . . . .   | 10 |
| 5.3   | Activités planifiées . . . . .   | 12 |
| 5.4   | Repas, diète et collations. . . . .  | 12 |
| 6     | Politique d'admission . . . . .  | 12 |
| 6.1   | Inscription. . . . .   | 12 |
| 6.2   | Modalités d'attribution des places . . . . .   | 13 |
| 6.3   | Documents requis à l'inscription . . . . .   | 14 |
| 6.4   | Respect de la confidentialité des renseignements personnels . . . . .  | 15 |
| 6.4.1 | Obligation de signalement au DPJ . . . . .   | 15 |
| 7     | Fréquentation hebdomadaire . . . . .   | 15 |
| 8     | Frais de garde . . . . .   | 16 |
| 8.1   | Frais de cotisation . . . . .  | 16 |
| 8.2   | Modalités de paiement. . . . .   | 16 |
| 8.3   | Frais pour paiements refusés (NSF) . . . . .   | 16 |
| 8.4   | Jours fériés et jours de fermeture temporaire . . . . .  | 16 |
| 8.5   | Frais supplémentaires. . . . .   | 17 |
| 8.6   | Frais de retard . . . . .  | 17 |

|      |   |    |
|------|---|----|
| 9    | Absences de l'enfant. . . . .   | 17 |
| 10   | Reçus d'impôts. . . . .   | 18 |
| 11   | Procédure de maintien de l'enfant au CPE . . . . .  | 18 |
| 12   | Mesures de sécurité . . . . .   | 20 |
| 12.1 | Mesures à suivre en présence d'un comportement inacceptable . . . . .   | 21 |
|      | Rapport d'intervention en cas d'intoxication ou de comportement inacceptable. . . . .   | 22 |
| 12.2 | Attitudes inappropriées . . . . .   | 23 |
| 13   | Départ de l'enfant . . . . .  | 23 |
| 14   | Responsabilités des parents . . . . .   | 24 |
| 14.1 | Matériel fourni par les parents . . . . .   | 25 |
| 14.2 | Casier, vestiaire et vêtements de rechange. . . . .   | 25 |
| 14.3 | Personnes autorisées à venir chercher l'enfant . . . . .  | 26 |
| 15   | Procédures quotidiennes d'arrivée et de départ . . . . .  | 26 |
| 15.1 | Intégration d'un nouvel enfant . . . . .  | 26 |
| 16   | Communication avec les parents. . . . .   | 27 |
| 17   | Utilisation du téléphone cellulaire. . . . .  | 27 |
| 18   | Politiques de sorties. . . . .  | 28 |
| 19   | Politique face aux médicaments et aux enfants malades . . . . .   | 30 |
| 20   | Règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance concernant l'administration, l'étiquetage et l'entreposage des médicaments . . . . . | 36 |

## ANNEXES

|    |   |    |
|----|---|----|
| A. | La vie en pouponnière . . . . .   | 38 |
| B. | Politique face à la sieste . . . . .  | 39 |
| C. | Politique face aux comportements inacceptables . . . . .  | 40 |
| D. | Politique d'intégration et de maintien des enfants admissibles à l'allocation pour l'intégration en service de garde (AISG) ou ayant des besoins particuliers. . 43 |    |
| E. | Politique de traitement des plaintes . . . . .  | 50 |

## **1. PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE SES AMIS**

Ce document s'adresse au parent de l'enfant qui est accueilli au CPE, ou à toute autre personne que ce dernier a désignée, ou à toute autre personne qui exerce légalement l'autorité parentale auprès de l'enfant. Afin de faciliter la lecture du document, le terme « parent » sera utilisé dans ce texte.

Le Centre de la petite enfance Ses Amis Inc. est une personne morale sans but lucratif. Il est subventionné par le Ministère de la Famille, créé en vertu de la troisième partie de la loi des compagnies du Québec, comme en font foi les lettres patentes du 22 mai 1975, ainsi que les lettres supplémentaires.

L'ensemble des lois et règlements en vigueur concernant les Centres de la petite enfance sont respectés, notamment, mais de façon non restrictive : la Loi sur les compagnies, partie III, LRQ, chap. C-38; la Loi sur les Centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance, LRQ, C.S.-41, C.58; la Loi sur la protection des renseignements personnels, de même que le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

La personne morale est administrée par un conseil d'administration composé de douze (12) membres. De plus, la direction générale est nommée d'office.

Dix (10) administrateurs élus par les membres actifs parmi les membres utilisateurs, dont :

- Quatre (4) membres utilisateurs en service de garde des installations de Boucherville : installation 1 et installation 2;
- Deux (2) membres utilisateurs en service de garde de l'installation de Longueuil;
- Deux (2) membres utilisateurs en service de garde de l'installation de Brossard;
- Un (1) membre provenant de l'une ou l'autre des installations;
- Un (1) membre issu du milieu des affaires ou du milieu institutionnel, social, éducatif ou communautaire.
- De plus deux (2) administrateurs élus par les membres actifs sont des employés, provenant de l'une ou l'autre des installations de Boucherville, Longueuil ou Brossard.
- Sont présentes aux réunions du conseil d'administration une (1) des trois (3) directrices d'installation, en rotation.
- Tous les membres actifs, tel que définis aux règlements généraux<sup>1</sup> sont membres de la personne morale.

<sup>1</sup> Voir Règlements généraux du CPE Ses Amis

## **1.1 GESTION**

Le conseil d'administration (CA) doit disposer du personnel qualifié nécessaire pour assurer une saine gestion et voir au fonctionnement du CPE. Pour ce faire, il engage une personne à la direction générale et lui délègue l'autorité nécessaire pour diriger les affaires courantes et voir au bon fonctionnement quotidien de tous les services du CPE. Elle est responsable de la gestion du CPE et a à sa charge la responsabilité de la production et l'analyse des états financiers. Elle exécute les mandats que lui confie le CA.

Les directrices adjointes à l'installation sont responsables des installations. Elles voient à l'application du programme éducatif et elles offrent le soutien pédagogique et professionnel aux éducatrices.

La conseillère pédagogique travaille de concert avec la directrice adjointe des installations de Boucherville, afin de soutenir le personnel éducateur dans l'application du programme éducatif.

L'adjointe administrative accueille les parents, le personnel et autres visiteurs et elle les dirige vers les bonnes personnes. Elle effectue différentes tâches administratives telles que la gestion de la paie et certaines activités comptables.

Le CPE applique des principes de saine gestion. Ainsi, la direction présente un plan d'action annuel aux membres du conseil d'administration, et ce plan détermine les objectifs du Centre qui peuvent se regrouper sous différents axes, par exemple : gestion de l'organisation, gestion pédagogique, gestion financière, ressources humaines, ressources matérielles.

## **1.2 COMMUNICATION**

Les parents du Centre, ainsi que les employés, doivent communiquer avec la direction pour tout questionnement ou commentaires concernant la régie interne, ou pour tout autre point qui pourrait les préoccuper.

Lors de l'Assemblée Générale Annuelle, tous les membres actifs de la corporation ont la possibilité de rencontrer les membres du conseil d'administration. Les membres ont droit de parole et de vote. Principalement, l'assemblée générale prend connaissance des états financiers, des changements aux règlements généraux lorsqu'il y a lieu, procède à l'élection des membres du conseil d'administration, et nomme les vérificateurs externes.

Les parents qui désirent communiquer avec le Ministère de la Famille, peuvent le faire par courrier, courriel ou téléphone. Les coordonnées sont facilement disponibles sur Internet et elles peuvent également être communiquées par la direction, sur demande.

### **1.3 MISSION**

Le Centre de la petite enfance Ses Amis privilégie le jeu initié par l'enfant pour offrir à chacun des enfants qui lui sont confiés des services de garde éducatifs d'une qualité optimale et cela, dans le respect de ses besoins de sécurité affective et physique, des étapes et du rythme de son développement, ainsi que de son vécu familial.

Le Centre s'engage à promouvoir des attitudes pédagogiques préventives et constructives en favorisant le développement professionnel de l'ensemble du personnel éducateur.

### **1.4 VALEURS**

Au Centre de la petite enfance Ses Amis, les valeurs éducatives suivantes sont privilégiées : l'autonomie, la créativité, le respect (respect de soi, des autres et de l'environnement), ainsi que la collaboration. Pour plus de détails, le lecteur est invité à consulter la plate-forme pédagogique.

### **1.5 OBJECTIFS**

Les objectifs poursuivis par le Centre sont d'offrir des services de garde éducatifs de qualité, d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants reçus au CPE, et de toujours mettre l'enfant au cœur de ses actions, de maintenir un cadre physique agréable, adapté et sécuritaire en fonction des besoins des enfants.

Dans cette optique, le CPE applique un programme pédagogique qui comporte des activités qui permettent de favoriser le développement global de l'enfant, et de développer toutes les dimensions de sa personne notamment sur le plan affectif, social, moral, cognitif, langagier, physique et moteur. Il permet également d'amener progressivement l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et de s'y intégrer harmonieusement.

Le CPE désire également favoriser la participation des parents par leur présence au conseil d'administration, aux différents comités ou aux sorties organisées par le Centre.

## 2. PERMIS, CERTIFICATS DE CONFORMITÉ, ASSURANCES

Le Centre de la petite enfance Ses Amis inc. détient :

Un permis d'opération du Ministère de la Famille de 266 places réparties entre quatre installations situées dans les municipalités de Boucherville, Longueuil, et Brossard :

|   |   |
|---|---|
| Installation de Longueuil<br>625, rue Adoncour<br>Longueuil (QC) J4G 2M6                  | 76 places pour enfants<br>de 18 mois à 48 mois et plus admissibles à des<br>services de garde éducatifs   |
| Installation de Brossard<br>2165, rue André<br>Brossard (QC) J4Z 2Z7                      | 60 places pour les enfants<br>de 18 mois à 48 mois et plus admissibles à des<br>services de garde éducatifs   |
| Installation de Boucherville 1<br>238, rue Dupernay<br>Boucherville (QC) J4B 1G6          | 10 places pour les enfants<br>de moins de 18 mois<br>52 places pour les enfants de 18 mois à 48 mois et<br>plus admissibles a des services de garde éducatifs<br>Pour un total de 62 places |
| Installation de Boucherville 2<br>238, rue Dupernay, suite 1<br>Boucherville (QC) J4B 1G6 | 68 places pour les enfants<br>de 18 mois à 48 mois et plus admissibles à des<br>services de garde éducatifs   |

Le CPE détient également :

- Un permis d'opération de la ville de Boucherville, de la ville de Brossard ainsi que de la ville de Longueuil;
- Un certificat de conformité de la Régie du bâtiment concernant la sécurité dans les édifices publics ;
- Les assurances requises incluant l'assurance-responsabilité.



### **3. RATIO**

Le ratio éducatrices/enfants appliqué est celui recommandé par le Ministère de la Famille. En effet, « Le nombre minimal de membres du personnel de garde présents pour assurer la garde des enfants reçus dans chaque installation respecte les ratios suivants :

- 1° un membre pour cinq (1/5) enfants ou moins, âgés de moins de 18 mois, présents;
- 2° un membre pour huit (1/8) enfants ou moins, âgés de 18 mois à moins de 4 ans, présents;
- 3° un membre pour dix (1/10) enfants ou moins, âgés de 4 ans et plus admissibles à des services de garde éducatifs, présents;

Notez bien que c'est le décompte global dans l'installation qui s'applique, et non le décompte par groupe ou par local ». (Réf : fiche d'auto-inspection d'une installation, Centre de la petite enfance et garderie, Ministère de la Famille).

### **4. CADRE DE VIE**

Le Centre de la petite enfance privilégie la pratique de la pédagogie ouverte dans ses interventions éducatives et offre un milieu de vie qui favorise le développement intégral et harmonieux de l'enfant.

Il possède une plate-forme pédagogique qui décrit les orientations générales du Centre de la petite enfance ainsi que leur mise en application en conformité avec le programme éducatif du Ministère de la Famille. Une brochure résumant cette plate-forme est remise aux parents lors de l'inscription de leur enfant.

#### **4.1 AUTRES DOCUMENTS**

Trois (3) documents sont remis aux parents avec la Régie interne :

- Le protocole de gestion des allergies et intolérances alimentaires
- La Politique Alimentaire
- Le guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques inappropriées.

### **5. HORAIRE, FRÉQUENTATION ET REPAS**

#### **5.1 HORAIRE ET FRÉQUENTATION**

Le Centre de la petite enfance offre son service de garde entre 7h00 et 18h00 (pour un maximum de 11 heures par jour) du lundi au vendredi inclusivement sauf aux jours de congé prévus au calendrier, et ce, dans ses quatre installations.

Le service de garde est offert à temps plein ainsi qu'à temps partiel (de 2 à 3 jours).

## 5.2 L'HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS PRÉVUES POUR METTRE EN APPLICATION LE PROGRAMME ÉDUCATIF :

### 7h00

Ouverture du CPE  
Arrivée progressive des éducatrices  
Accueil progressif des enfants et des parents  
Jeux libres pour permettre l'accueil des enfants

### 9h00

Tout le personnel est en poste  
Tous les enfants sont dans leur local respectif

### 9h15 - 9h30

Routine des toilettes, lavage des mains  
Collation et causerie

### 10h00

Application de la crème solaire et habillage s'il y a lieu  
Jeux à l'extérieur ou à l'intérieur selon la température  
Activités en ateliers ou en petits groupes

### 10h45 : (groupes du 1er dîner)

Rentrée, déshabillage, s'il y a lieu  
Rangement avec la collaboration des enfants  
Routines des toilettes, lavage des mains

### 11h00

Dîner

### 12h00 : (groupes du 2ème dîner)

Rentrée, déshabillage, s'il y a lieu  
Rangement avec la collaboration des enfants  
Routines des toilettes, lavage des mains

### 12h15

Dîner

### 12h30 : (groupes du 1er dîner)

Installation des matelas pour la sieste  
Les enfants enlèvent leurs chaussures  
Jeux calmes en parallèle au choix de l'enfant  
Routine des toilettes, lavage des mains  
Moment calme : le conte

### 13h00

Temps de sieste.

Consignation d'informations et d'observations dans le cahier de bord de l'enfant

### 13h00 : (groupe du 2ième dîner)

Installation des matelas pour la sieste

Les enfants enlèvent leurs chaussures

Jeux calmes en parallèle au choix de l'enfant

Routine des toilettes, lavage des mains

Moment calme : le conte

### 13h30

Temps de sieste ou relaxation, selon le choix de l'enfant

Consignation d'informations et d'observations dans le cahier de bord de l'enfant

### 14h30

Lever graduel des enfants en respectant leur rythme

Routine des toilettes, lavage des mains

Les enfants remettent leurs chaussures

Rangement des matelas et des couvertures

Jeux libres au choix

### 15h30

Lavage des mains

Collation et échanges

### 16h15

Application de la crème solaire, habillage, s'il y a lieu

Activités en ateliers ou en petits groupes (à l'intérieur ou à l'extérieur)

Fusion graduelle des enfants en groupe multi-âge

Arrivée graduelle des parents

Départ progressif des enfants et des éducatrices

### 18h00

Fermeture du CPE

Ces horaires peuvent varier d'un groupe à l'autre, car il est impossible que tous les groupes puissent faire toutes les activités simultanément, et ils peuvent aussi dépendre des besoins du groupe d'âge.

Tous les matins, les enfants vont jouer à l'extérieur lorsque la météo le permet. Pendant la période estivale, les fins de journée se font également à l'extérieur à moins que le mercure soit trop élevé. À l'extérieur, chaque groupe organise une activité (ex. baseball, soccer ou autres jeux). Les enfants ont le loisir de bénéficier des modules de jeux s'ils le préfèrent.

### **5.3 ACTIVITÉS PLANIFIÉES**

S'ajoutent à l'horaire régulier, plusieurs activités planifiées. À titre d'exemple, ces activités peuvent prendre l'une ou l'autre des formes suivantes : journées spéciales à thème (journée pyjama ou autres), spectacles, ateliers de musique, ateliers d'ergothérapie, participation au Défi Pierre-Lavoie, activités de passage à l'école, sorties extérieures (sortie aux pommes, au musée, à la bibliothèque, ou autres), jeux extérieurs en équipe (baseball, soccer ou autres).

### **5.4 REPAS, DIÈTE ET COLLATIONS**

Un repas complet et deux collations nutritives sont servis quotidiennement. Les menus ont été établis selon le guide alimentaire canadien et sont révisés périodiquement par une diététiste.

Les besoins spéciaux des enfants en matière d'alimentation (diète spéciale, allergies, religion, etc.) sont respectés scrupuleusement en cas d'allergies ou d'intolérances alimentaires, selon les recommandations médicales, et elles sont respectées dans la mesure du possible dans les autres cas.

Pour un supplément d'informations, le lecteur est invité à prendre connaissance de la *Politique alimentaire* et du *protocole de gestion des allergies et intolérances alimentaires remis aux parents avec la Régie interne*.

## **6. POLITIQUE D'ADMISSION**

### **6.1 INSCRIPTION**

Pour toute inscription, la priorité est accordée aux employés, ensuite aux membres actifs de la personne morale, aux enfants admissibles à l'allocation pour l'intégration en service de garde (AISG) et ayant des besoins particuliers, aux enfants touchés par le protocole d'entente entre le CLSC et le Centre de la petite enfance, puis aux enfants inscrits sur la liste d'attente centralisée, selon leur ordre d'ancienneté, tout en tenant compte de la nécessité pour le Centre de la petite enfance d'atteindre un taux de fréquentation optimal.

## 6.2 MODALITÉS D'ATTRIBUTION DES PLACES

- Enfant du personnel du Centre.

Afin de permettre à une employée de réintégrer son travail après son congé de maternité, il est entendu que l'enfant d'un membre du personnel permanent/régulier est privilégié sur la liste d'attente. Cependant, la direction se réserve la possibilité de mettre fin à la fréquentation d'un enfant lorsque son parent quitte ses fonctions au sein du personnel du Centre.

- Privilège accordé à la fratrie.

Afin d'être membre actif de la corporation, le parent doit, lors de l'entrée d'un premier enfant au CPE, payer une cotisation (*selon l'article 8.1*). Cette cotisation est annuelle. Ce faisant, en devenant membre actif de la corporation, le parent bénéficie du privilège accordé à la fratrie pour les autres enfants de la famille.

Le privilège accordé à la fratrie permet au parent d'obtenir une place pour un autre enfant, lorsque cela est possible au CPE, et ce, pour une période de deux (2) ans maximum après le départ définitif du premier enfant qui quitte pour l'école. Toutefois, le nouvel enfant doit être inscrit sur la liste d'attente du CPE avant ce départ.

Pour l'obtention d'une place à la pouponnière, la date d'entrée initiale du parent utilisateur à l'établissement du CPE sera prise en considération afin de déterminer la priorité pour l'obtention des places poupons.

Dans le cas où plusieurs parents auraient la même date d'entrée initiale, la date d'inscription sur la liste d'attente de l'enfant ayant quitté, déterminerait la priorité.

- Enfant admissible à l'allocation pour l'intégration en service de garde (AISG)

Tel que stipulé dans notre politique face à l'intégration des enfants admissibles à l'AISG, un enfant admissible à l'AISG peut être privilégié sur la liste d'attente à condition que, à la suite de l'étude du dossier, nous puissions répondre à ses besoins. (Voir *politique face à l'intégration des enfants admissibles à l'AISG s ou ayant des besoins particuliers*, Annexe D).

- Enfant touché par le protocole d'entente entre le CLSC et le Centre.

Selon les modalités du protocole d'entente de chacune des installations du Centre et du CLSC de son territoire.

- Toute autre travailleuse du Centre de la petite enfance (sur la liste de rappel).
- Enfant sur la liste d'attente centralisée.

Le CPE est inscrit à la liste d'attente centralisée reconnue par le Ministère de la Famille, soit la Place 0-5 ans. Lorsqu'une place devient disponible, le parent reçoit un appel, selon l'ordre chronologique de sa date d'inscription, selon l'âge de son enfant et le secteur recherché.

La date finale pour faire une demande de place à la pouponnière est le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année pour une entrée en septembre de la même année. Il s'agit ici de prioriser les demandes, mais en aucun cas le CPE ne pourra réserver de place.

### 6.3 DOCUMENTS REQUIS À L'INSCRIPTION

Tous les parents qui s'inscrivent au Centre de la petite enfance doivent remplir les documents suivants :

- Entente de service signée par le parent utilisateur;
- Fiche d'inscription;
- Fiche d'informations;
- Formulaire d'autorisations parentales du Ministère de la Famille (acétaminophène, solutions orales d'hydratation, etc.) sur lesquels a été inscrite la mention « indéterminée » au point « durée de validité de l'autorisation » : si un parent désire limiter cette durée, il doit alors l'indiquer;
- Les parents doivent remplir les formulaires pour l'obtention de la contribution réduite et fournir tous les documents exigés, ceci au moment de l'inscription ou au plus tard le premier jour de fréquentation;
- Lettre d'engagement de la Régie interne;
- Débit préautorisé (adhésion);
- Allergies ou intolérances s'il y a lieu;
- Coupon-réponse pour la crème solaire;
- Attestation de services de garde fournis, provenant du service de garde précédent;
- Prévisions de vacances estivales;
- Utilisation de photos (utilisation interne);
- Preuve d'inscription à la Place 0-5 ans.

## **6.4 RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Le dossier de l'enfant sert à l'admission de l'enfant et à la gestion du service qui lui est offert, tout comme à la gestion des subventions applicables ainsi qu'à celle de l'entente prise entre le Centre de la petite enfance et les parents de l'enfant. Le dossier d'inscription est remis aux parents au départ de l'enfant.

La direction et le personnel du Centre s'assurent de respecter la confidentialité des informations auxquelles ils ont accès.

### **6.4.1 OBLIGATION DE SIGNALEMENT AU DPJ**

Le CPE a l'obligation de signaler au directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) toute situation où un enfant est, ou semble être, victime d'abus sexuel, de mauvais traitements ou de négligence. L'obligation de signaler certaines situations est inscrite dans la Loi sur la protection de la jeunesse, article 39.

De plus, le CPE a la responsabilité de garder en tout temps confidentielle l'identité de toutes les personnes visées par le signalement; de ne pas questionner l'enfant qui est, ou semble être, victime d'abus sexuel, de mauvais traitements ou de négligence et ne pas ébruiter la situation pour ne pas nuire à l'enquête s'il y a lieu.

## **7. FRÉQUENTATION HEBDOMADAIRE**

En cas de fréquentation à temps partiel, les jours non utilisés ne peuvent être reportés à aucun autre jour de la même semaine ni d'une autre semaine. Toutefois, pour toute modification tangible de fréquentation (ex. : nombre de jours, journée de fréquentation) dont un parent aurait besoin, une demande écrite doit être déposée à la direction si possible deux semaines à l'avance, et le Centre de la petite enfance acquiescera à cette demande selon ses disponibilités. Le tarif hebdomadaire sera alors ajusté en conséquence, selon le nombre de jours d'occupation.

Les parents doivent aviser immédiatement la direction du Centre de la petite enfance de tout changement éventuel concernant les informations fournies lors de l'inscription (exemple : personne autorisée à venir chercher l'enfant, numéro d'urgence... etc.).

Les parents qui désirent rencontrer la directrice de leur installation ou la directrice générale concernant toute plainte ou recommandation peuvent le faire en prenant rendez-vous au préalable. La *politique sur le traitement des plaintes* (Annexe E) s'appliquera au besoin.

Les parents utilisateurs reçoivent une copie des règlements généraux au moment de l'inscription de leur enfant. Ils doivent également prendre connaissance des présents règlements de régie interne et s'engagent à les respecter.

## **8. FRAIS DE GARDE**

### **8.1 FRAIS DE COTISATION**

Afin d'être membre de la personne morale du Centre de la petite enfance Ses Amis, les parents doivent payer une cotisation non remboursable de dix dollars (10.00\$) au 1<sup>er</sup> octobre de chaque année. Toutefois, seuls les membres dont l'enfant fréquente ou fréquentera le Centre dans un délai de 2 mois de la date de signature de l'entente de service seront considérés comme membres actifs et recevront une convocation aux différentes assemblées générales.

### **8.2 MODALITÉS DE PAIEMENT**

Les frais de garde sont payables à l'avance, aux dates inscrites au calendrier remis aux parents à chaque année. Le CPE privilégie les paiements par retrait direct. Il accepte également les paiements par chèque ou argent comptant, dans lequel cas un reçu est émis au parent.

### **8.3 FRAIS POUR PAIEMENTS REFUSÉS (NSF)**

En cas de refus d'un paiement par l'institution financière, des frais de 10\$ seront facturés au parent.

### **8.4 JOURS FÉRIÉS ET JOURS DE FERMETURE TEMPORAIRE**

- Jours fériés

Les jours fériés sont payables par les parents.

Le CPE est ouvert toute l'année, sauf pour les 13 jours fériés suivants. Ces congés fériés sont déplaçables sous certaines conditions prévues aux règlements du Ministère de la Famille, et ils sont indiqués au calendrier annuel remis aux parents à chaque année :

Veille du Jour de l'An; Jour de l'An; Lendemain du Jour de l'An;  
Vendredi Saint, Lundi de Pâques;  
Fête des Patriotes;  
Saint-Jean-Baptiste;  
Fête du Canada;  
Fête du Travail;  
Action de Grâce;  
Veille de Noël; Noël; Lendemain de Noël;



- Jours de fermeture temporaire

Le Centre prend les dispositions nécessaires pour offrir le service de garde pendant toutes les heures d'ouverture prévues. Mais, si malgré toutes les précautions prises, le CPE devait fermer ses portes de façon temporaire et imprévue pour des raisons hors de son contrôle (tempête, bris de chauffage, inondation, etc.) les parents seraient avisés dans les meilleurs délais, par les moyens de communication tels que : page Facebook, courriels, textos. Si la fermeture survenait pendant les heures d'ouverture du CPE, les parents seraient contactés par courriel ou par téléphone, directement par la direction du Centre.

## **8.5 FRAIS SUPPLÉMENTAIRES**

Des frais supplémentaires dus à des activités occasionnelles peuvent être demandés aux parents (ex. : sortie aux pommes, cabane à sucre, etc.). Pour de plus amples détails, le lecteur est invité à consulter les annexes de l'entente de service conclue avec le Centre.

## **8.6 FRAIS DE RETARD**

Les parents sont tenus de respecter les heures d'ouverture et de fermeture du Centre de la petite enfance. À partir de 18h20, si le parent n'est pas venu chercher son enfant, le Centre communiquera avec une personne autorisée au dossier afin que cette dernière vienne chercher l'enfant.

Dans tous les cas de retard, des frais seront facturés au parent, de l'ordre de 1.00\$ la minute par famille à partir de 18h00. Ce montant est facturé et prélevé lors du retrait direct suivant la pénalité, ou payable sur réception de la facture.

Il est important de noter que cette pénalité est comptabilisée à l'heure de la sortie du parent avec son enfant.

## **9. ABSENCES DE L'ENFANT**

Le parent doit aviser le CPE dans les délais requis par ce dernier pour les vacances annuelles de son enfant. Le parent est avisé des délais à respecter lors d'une communication annuelle. Les jours d'absence pour maladie, vacances ou causes particulières demeurent payables et ne sont pas limités, dans la mesure où cela ne constitue pas un abus eu égard à l'entente de fréquentation.

## **10. REÇUS D'IMPÔTS**

Le Centre de la petite enfance émet, au plus tard le 28 février de chaque année, un reçu annuel de frais de garde pour impôts.

En cas de départ de l'enfant, les reçus seront envoyés par la poste, ou par un moyen électronique connu des parents. Il est donc important d'aviser le Centre de la petite enfance de tout changement d'adresse ou de courriel.

Les parents ayant des besoins particuliers au sujet de l'émission de ces reçus doivent le mentionner lors de l'inscription de leur enfant.

De plus, les parents peuvent en tout temps faire la demande d'un reçu cumulatif de frais de garde.

## **11. PROCÉDURE DE MAINTIEN DE L'ENFANT AU CPE**

### Objectifs

Le CPE vise à assurer une qualité de service optimale à tous les enfants qui y sont admis en respectant le développement de chacun d'eux. Le CPE a adopté des valeurs qui sont connues et endossées par tous les membres du personnel et auxquelles les parents utilisateurs du Centre sont tenus d'adhérer. Pour ces raisons, la direction du CPE pourrait être appelée à mettre fin à une entente de service avec des parents utilisateurs et ce, pour différents motifs : financiers, problèmes d'adaptation et/ou de comportement, ou autres. Dans tous les cas d'expulsion d'un enfant, la décision finale reviendra au conseil d'administration du CPE.

### Situations et motifs

#### A) Motifs financiers

Après 3 semaines de retard dans le paiement des frais de garde, un avis écrit est envoyé au parent afin que ce dernier règle la totalité de son compte dans les 10 jours, **ou** qu'un arrangement soit pris avec la direction. En cas de non-paiement ou de non-respect de l'entente, le compte sera transféré à une agence de recouvrement. Si aucun arrangement n'est possible, la direction se voit dans l'obligation de mettre fin au contrat.

#### B) Problèmes importants d'adaptation et/ou de comportement

Le CPE souhaite accueillir tous les enfants et ce, peu importe le développement ou les limites de ceux-ci. C'est pourquoi, en présence de difficultés importantes, différentes étapes sont mises en place pour mieux soutenir l'enfant et ce, même si une problématique vécue au CPE semble sans issue. Ainsi, tous les partenaires œuvrant autour de l'enfant seront invités à collaborer. Dans cette optique, la collaboration soutenue de la part des parents est primordiale. Le CPE n'envisagera l'expulsion d'un enfant qu'en situation ultime lorsqu'il aura utilisé tous les recours possibles et les possibilités d'entente avec les parents.

## Étapes à suivre avant la procédure d'expulsion liée à des problèmes décrits au paragraphe B)

- 1- En cas de difficultés rencontrées avec l'enfant, l'éducatrice en informera la direction. Selon le cas, l'éducatrice et/ou la direction rencontrera les parents pour exposer les situations vécues au CPE avec leur enfant. L'éducatrice, aidée de la directrice, cherchera avec les parents, différentes pistes d'interventions possibles pour mieux soutenir l'enfant. Les parents pourront être dirigés vers de l'aide extérieure professionnelle lorsque nécessaire. De leur côté, les parents seront invités à observer ce qui se passe à la maison et si possible à faire un suivi avec leur enfant de la journée passée au CPE. Régulièrement, le parent devra faire part de ses observations à l'éducatrice verbalement (ou par écrit si l'horaire de l'éducatrice ne correspond pas à celui des parents).
- 2- L'éducatrice tiendra à jour une grille d'observation et recueillera ses observations pendant au moins deux semaines; elle communiquera ensuite ses observations pendant au moins deux semaines. Par la suite, elle communiquera ses observations à la direction afin qu'elles examinent ensemble les améliorations notées.
- 3- Afin d'élaborer et de mettre en place un plan d'action, une rencontre avec les parents aura lieu afin de mieux cibler les objectifs pour soutenir l'enfant et ce, compte tenu des observations découlant de l'étape précédente. Dans un souci de communication efficace, cette rencontre aura lieu dans tous les cas, qu'il y ait stabilisation ou détérioration de la situation. Au besoin, les parents seront dirigés vers des ressources externes afin de les aider à résoudre le problème. À la fin de la rencontre, une date sera fixée avec les parents afin de réévaluer le plan d'action. Un compte-rendu écrit de la rencontre sera conservé au dossier de l'enfant. La direction fera un suivi de la situation.
- 4- Réévaluation du plan d'action : Une rencontre avec les parents permettra d'évaluer les progrès de l'enfant et de faire un bilan des dernières semaines. Dans le cas d'amélioration ou de stabilisation, le plan pourra être modifié pour une autre période convenue entre les parties impliquées. Dans le cas où la situation se serait dégradée de façon importante, la direction devra prendre la décision qui s'impose.

### C) Autres motifs

Le Centre de la petite enfance se réserve le droit d'exclure un enfant pour toutes raisons jugées nécessaires en autant que des démarches préalables aient été entreprises.

## Procédure d'expulsion

Dans tous les cas de possibilité d'expulsion d'un enfant, la direction doit présenter un dossier anonyme au conseil d'administration, pour information :

- a) Pour des motifs financiers : selon la procédure décrite au paragraphe A) ;
- b) Pour des motifs reliés à des problèmes importants d'adaptation et/ou de comportement décrits au paragraphe B) ainsi que pour les autres motifs décrits au paragraphe C), la procédure sera la suivante :

Si les résultats du processus établi sont concluants et positifs, tous les intervenants tireront profit de cette expérience. Dans le cas contraire, si le ou les plans d'action échouent, le CPE devra prendre une entente formelle dans laquelle le parent s'engagera à respecter le plan d'action ou l'entente proposés par le Centre, dans le but d'éviter l'expulsion de l'enfant.

Lors de l'une ou l'autre des rencontres avec les parents, si un manque flagrant de collaboration et/ou un manque de support de la part des parents est constaté, le CPE pourra mettre fin à l'offre de service de garde dans les 30 jours ouvrables de cette rencontre. Cette mesure a pour but de maintenir le bien-être de tous les enfants fréquentant le service de garde. Elle permet, de plus, de tenter d'obtenir une entente gagnant-gagnant entre la famille et le CPE.

Cas majeurs

*Dans des situations particulières où la santé, la sécurité et le bien-être de l'enfant concerné, des autres enfants ou des adultes présents au service de garde sont sérieusement menacés; si la collaboration du parent est nulle ou déficiente; si, malgré les moyens mis en place, il s'avère que le service de garde ne dispose pas des ressources nécessaires, le CPE devra prendre position sur l'expulsion de l'enfant qui est en soi une mesure extrême.*

## 12. MESURES DE SÉCURITÉ

Toutes les installations sont munies d'un système de sécurité à la porte d'entrée, qui permet **exclusivement aux personnes autorisées** et munies de la clé requise d'y avoir accès, et qui empêche les enfants de sortir sans la présence d'un adulte.

Des exercices d'évacuation en cas d'incendie ont lieu plusieurs fois par année avec les enfants et les employées, de même que des exercices de confinement « code blanc » en cas d'intrusion de personnes menaçantes. De plus, le CPE applique la loi sur le tabac (interdiction de fumer), de même que toutes les autres lois et règlements applicables aux services de garde éducatifs.

## **12.1 MESURES À SUIVRE EN PRÉSENCE D'UN COMPORTEMENT INACCEPTABLE**

Afin de préserver la sérénité, la quiétude et la qualité du milieu, certains comportements ne sont pas admis au service de garde.

Nous refusons tout cri, menace, colère, agressivité, injure, harcèlement de tout ordre, violence verbale ou physique à l'endroit d'un ou de plusieurs enfants, de membres du personnel éducateur ou administratif, envers la direction ou encore entre parents.

Nous refusons de confier un enfant à une personne sous l'emprise de l'alcool, ou de psychotrope, ou en état d'agitation incontrôlée.

Toute personne démontrant un ou plusieurs de ces comportements, sera rencontrée par la direction et, en cas de récidive pourra se voir interdire l'entrée au service de garde et être obligée de désigner un tiers pour amener et venir chercher l'enfant.

En cas d'absence d'un membre de la direction, la conseillère pédagogique ou l'éducatrice devra agir selon ce qui est décrit dans les paragraphes précédents et en aviser la direction dans les meilleurs délais.

Advenant un comportement devenu intolérable, le service de garde pourrait recourir aux services de police.

En cas de récidive incontrôlable, la direction pourra mettre fin immédiatement à l'entente de services.

Dans tous les cas, le *rapport d'intervention en cas d'intoxication ou de comportement inacceptable* (ci-joint), devra être complété.

## Rapport d'intervention en cas d'intoxication ou de comportement inacceptable

|   |          |
|---|----------|
| DATE :  | HEURE :  |
| NOM DE L'INTERVENANT :                                  |          |
| TÉMOINS :   |          |
| NOM DE LA PERSONNE INTOXIQUÉE :                         |          |
| NOM DE LA PERSONNE AYANT UN COMPORTEMENT INACCEPTABLE : |          |
| NOM DE L'ENFANT :                                       |          |
| ÂGE DE L'ENFANT :                                       | GROUPE : |
| DESCRIPTION DE L'ÉVÈNEMENT :                            |          |
| PERSONNES CONTACTÉES                                    |          |
| <input type="checkbox"/> CONJOINT (E) :                 |          |
| <input type="checkbox"/> FRÈRE / SŒUR :                 |          |
| <input type="checkbox"/> PARENTS :                      |          |
| <input type="checkbox"/> 911                            |          |
| <input type="checkbox"/> AUTRES :                       |          |

SIGNATURE DU TÉMOIN :

SIGNATURE DE L'INTERVENANT :

## **12.2 ATTITUDES INAPPROPRIÉES**

Le 8 décembre 2017, la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1), ci-après appelée la « Loi », a été modifiée par la Loi visant à améliorer la qualité éducative et à favoriser le développement harmonieux des services de garde éducatifs à l'enfance (LQ, 2017, chapitre 31). À la suite de cette modification législative, le Ministère de la Famille a rendu disponible un guide pour informer les prestataires de services de garde sur la portée de l'article 5.2 de la Loi, sur les obligations générales qui en découlent et sur le traitement des plaintes pour les attitudes et les pratiques inappropriées.

Ce guide s'adresse à tous les prestataires de services de garde. Il a pour but de définir ce que le Ministère entend par des attitudes et des pratiques inappropriées, de promouvoir la prévention de telles attitudes et de telles pratiques ainsi que d'expliquer les interventions qui peuvent être faites dans de telles situations.

La Loi prévoit qu'un CPE doit assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants auxquels il fournit des services de garde<sup>1</sup>.

Elle prévoit à cette fin l'interdiction pour un prestataire de services, notamment d'appliquer des mesures dégradantes ou abusives, de faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou d'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<sup>2</sup>. Ce guide résume l'ensemble de ces comportements sous l'expression « appliquer des attitudes ou des pratiques inappropriées » à l'égard des enfants qu'un prestataire de services reçoit. Un prestataire de services ne peut pas non plus tolérer des personnes à son emploi de tels comportements<sup>3</sup>.

**Le lecteur est invité à prendre connaissance du guide dans son intégralité, « Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques inappropriées ».**

## **13. DÉPART DE L'ENFANT**

L'entente de services de garde subventionnés signée avec le parent peut être résiliée en vertu des conditions décrites à ladite entente, à la section « *mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur* ».

<sup>1</sup> Article 5.2 de la Loi, alinéa 1.

<sup>2</sup> Article 5.2 de la Loi, alinéa 2.

<sup>3</sup> Idem.

## **14. RESPONSABILITÉS DES PARENTS**

- Fournir ses coordonnées ainsi que les coordonnées des personnes autorisées au dossier de l'enfant.
- Prendre connaissance du compte-rendu de la journée.
- Prendre connaissance des informations affichées aux différents babillards des installations du Centre de la petite enfance (entrée du Centre de la petite enfance, corridors et/ou local de l'enfant).
- Prendre connaissance des informations affichées sur la télé « Amigest » ou reçues par courriel.
- Informer la direction si le départ de l'enfant se fait exceptionnellement avec une personne dont le nom ne figure pas dans la fiche de renseignements.
- Informer la direction des installations de toute absence, maladie ou changement important dans la vie de l'enfant.
- Collaborer avec la direction lors de la planification des vacances d'été et/ou de Noël en participant au sondage préparé à cet effet.
- Participer aux rencontres organisées par l'éducatrice de l'enfant (rencontres d'information, d'échanges et/ou d'évaluation).
- Accompagner, si possible, l'enfant à quelques sorties.
- Afin de contrer les allergies, aucun gâteau d'anniversaire n'est admis au Centre de la petite enfance, l'éducatrice responsable du groupe soulignera la fête de l'enfant de diverses manières, par exemple, certificat de bonne fête, party et autres.
- En cas de divorce ou de séparation, fournir à la direction du Centre de la petite enfance une copie du jugement de la cour mentionnant, si nécessaire, le nom des personnes non autorisées à venir chercher leur enfant.
- Maintenir sans délai, les informations à jour au dossier de l'enfant.
- Prévenir systématiquement la direction si une visite exceptionnelle (grand-maman, tante, parrain, etc.) est prévue.
- De plus, il est interdit de fumer en tout temps dans les aires du Centre de la petite enfance, ainsi que de venir chercher un enfant en état d'intoxication (réf. section 12.1).

### **Prendre connaissance et respecter la liste des objets interdits pour les enfants au CPE :**

- Foulard
- Nourriture apportée de la maison
- Sacs de plastique
- Argent
- Jouets (sauf en cas d'activité spéciale)
- Récipients en verre
- Bijoux / colliers
- En tout temps le parent doit s'assurer que l'enfant n'a rien dans les poches.



## **14.1 MATÉRIEL FOURNI PAR LES PARENTS**

Tous les vêtements et articles d'un enfant doivent être bien identifiés.

Le Centre de la petite enfance n'est pas responsable des vêtements, objets et bijoux égarés.

Les articles suivants sont nécessaires au bon fonctionnement du Centre de la petite enfance et au bien-être de l'enfant :

- Des couches en quantité suffisante;
- Un objet consolateur ou une doudou au besoin;
- Suce, biberon et sacs à biberon (identifiés) au besoin;
- Petite camisole pour le dodo des poupons;
- Un gobelet à bec en plastique (selon le groupe);
- Nourriture pour bébé et lait maternisé au besoin;
- Tablier d'artiste (selon le groupe);
- Sac à dos identifié pour vêtements de rechange;
- Vêtements de rechange identifiés (pantalons, chandail, sous-vêtements, bas, etc.);
- En cas d'allergie, deux photographies récentes.

## **14.2 CASIER, VESTIAIRE ET VÊTEMENTS DE RECHANGE**

Chaque enfant possède un espace de rangement identifié. L'éducatrice devra y trouver, au besoin, les vêtements suivants :

En été : serviette et maillot de bain.

Au printemps et en automne : imperméable, chandail chaud, pantalon et bottes de pluie.

En hiver : bottes et habit de neige, chapeau, cache-cou, bas chauds et mitaines de rechange (identifiés).

Les enfants ont régulièrement des périodes de jeux à l'extérieur : ils jouent dans le sable, l'herbe ou la neige et ils doivent être habillés en conséquence et selon la température extérieure. À ce propos, les jeux extérieurs sont considérés comme faisant partie des activités planifiées par les éducatrices, et les enfants qui fréquentent le Centre doivent pouvoir y participer sans restriction (à moins d'entente exceptionnelle avec la direction).

Les enfants doivent être vêtus de façon à être confortables pour jouer. Ils doivent également être chaussés confortablement en toutes saisons : chaussures attachées (pas de sandales de type « *gougounes* » ou Crocs), et bottes adéquates selon la saison.

### **14.3 PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT**

Seules les personnes de 14 ans et plus et autorisées par les parents sont autorisées à venir chercher un enfant au CPE. Le parent ou toutes autres personnes autorisées à venir chercher l'enfant s'engagent à utiliser un siège d'auto.

Les personnes autorisées à venir chercher l'enfant doivent être mentionnées au dossier de ce dernier. Si une personne non inscrite au dossier se présente pour venir chercher l'enfant, le CPE doit en avoir été avisé au préalable par le parent, et la personne désignée par le parent devra s'identifier au moyen d'une carte d'identité avec photo.

### **15. PROCÉDURES QUOTIDIENNES D'ARRIVÉE ET DE DÉPART**

- Respecter les normes ou directives en lien avec toute situation particulière extraordinaire lorsque requis par la direction (ex. : pandémie);
- Prendre la clé sur le tableau approprié, en arrivant le matin, et la remettre en place au départ.
- Les parents doivent à l'arrivée et au départ, déshabiller et habiller leur enfant au vestiaire.
- Chaque matin, les parents doivent accompagner leur enfant jusqu'à son local, ne jamais le laisser seul et donc veiller à ce que son éducatrice soit toujours avisée de son arrivée.
- Au départ, les parents doivent aviser l'éducatrice responsable de leur enfant que celui-ci quitte le Centre de la petite enfance.
- Les parents sont responsables de la sécurité de leur enfant à partir du moment où ils récupèrent leur enfant dans son local, dans la cour ou à tous autres endroits dans le CPE. Ils doivent superviser le déplacement de l'enfant par exemple:
  - Ne pas courir dans le CPE;
  - S'assurer que l'enfant ne sorte pas du CPE sans un adulte;
  - Tenir la main de l'enfant dans le stationnement.
- Le parent ou toutes autres personnes autorisées à venir chercher l'enfant s'engagent à utiliser un siège d'auto.
- Si des mesures légales particulières en rapport avec la garde de l'enfant s'appliquent, une copie conforme du jugement de la cour doit apparaître au dossier de l'enfant.
- Les parents s'engagent à ne pas divulguer le code de sécurité de la porte d'entrée à qui que ce soit : enfant, grands-parents, etc. (seul l'adulte est autorisé à faire le code d'entrée).

#### **15.1 INTÉGRATION D'UN NOUVEL ENFANT**

Lors de l'accueil d'un nouvel enfant, une entente est prise entre la direction et le parent afin de faciliter son intégration au CPE. En général, l'intégration peut être progressive, selon les besoins de l'enfant et les disponibilités du parent.

Mise à jour le 28 septembre 2021

## 16. COMMUNICATION AVEC LES PARENTS

Plusieurs moyens de communication sont déployés afin d'informer les parents des activités vécues par leur enfant :

### Téléphone

- En tout temps, nous demeurons disponibles pour répondre aux parents qui souhaitent nous questionner et s'informer de leur enfant
- Il est aussi possible de prendre un rendez-vous téléphonique avec l'éducatrice titulaire du groupe
- 

### Communication quotidienne par le journal de bord : À Petits Pas

- L'Éducatrice rédige un compte-rendu quotidiennement dans lequel le parent trouve des observations liées au développement global de son enfant ainsi que certains détails sur le déroulement de sa journée
- Un échange courriel entre le parent et l'éducatrice peut être fait via le journal de bord
- 

### Rencontres annuelles avec l'éducatrice

- Une rencontre d'information en groupe en début d'année
- Une rencontre individuelle pour le portrait de l'enfant en cours de l'année
- 

### Communications ponctuelles via le portail Amigest

### Photos et informations sur notre page Facebook

### Communications régulières au moyen du logiciel «Amigest TV»

- L'écran-télé relié au logiciel Amigest permet de transmettre des informations importantes et journalières à l'ensemble des parents
- 

### Courriel

- Le CPE communique régulièrement avec les parents par courriel afin de leur transmettre toute l'information pertinente en lien avec le CPE.

## 17. UTILISATION DU TÉLÉPHONE CELLULAIRE

Le CPE ses Amis a pris position quant à l'utilisation des téléphones cellulaires/montres intelligentes et des réseaux sociaux par les travailleuses au CPE. Au CPE Ses Amis, nous reconnaissons l'importance de la communication professionnelle tout en préservant un environnement d'apprentissage propice au développement des enfants.

*\*\* Le terme téléphone portable ou cellulaire inclue la montre intelligente.*

### Utilisation professionnelle du téléphone cellulaire

- Les travailleuses du CPE ses Amis évitent d'utiliser leur téléphone portable à des fins personnelles pendant les heures de travail. L'utilisation du cellulaire est réservée aux cas d'urgence préalablement autorisés par la direction.
- Les téléphones cellulaires sont utilisés uniquement pour des communications professionnelles liées aux responsabilités éducatives et administratives. Toutes les communications avec les parents se font à l'aide de la tablette, via l'application A Petits Pas.

#### Interactions avec les enfants

- Pendant les interactions avec les enfants, les éducatrices s'abstiennent d'utiliser leur téléphone portable, sauf en cas d'urgence ou de nécessité immédiate.
- Les périodes de jeu et d'interaction avec les enfants sont exemptes de distractions extérieures, y compris l'utilisation des téléphones cellulaires.

#### Disponibilité et réactivité

- Les éducatrices maintiennent leur téléphone cellulaire allumé et disponible en cas d'urgence de communication lorsqu'aucun autre moyen de communication n'est accessible (activités extérieures, parc etc.).

#### Confidentialité et respect de la vie privée

- Les éducatrices respectent la confidentialité et la vie privée des enfants, des familles et des collègues en évitant de partager des informations confidentielles ou personnelles via leur téléphone portable.
- Les téléphones cellulaires sont sécurisés et protégés contre tout accès non autorisés, en particulier en ce qui concerne les informations sensibles ou confidentielles (ex. photos)

#### Utilisation des réseaux sociaux et des applications sur les téléphones portables

- L'utilisation des réseaux sociaux tels que Facebook, X, Instagram ainsi que les applications de messagerie instantanée telles que Messenger, WhatsApp, Messagerie Texto est strictement interdite pendant les heures de travail au CPE.
- Les éducatrices s'abstiennent de consulter ou de partager des contenus personnels, y compris des photos, des vidéos ou des messages sur le téléphone cellulaire pendant les heures de travail.
- Cependant : dans des situations exceptionnelles, et avec l'approbation préalable de la direction, l'utilisation de messagerie instantanée peut être autorisée pour des communications professionnelles spécifiques et urgentes.

## **18. POLITIQUE DE SORTIES**

### **A- SORTIES AUX ALENTOURS DE L'INSTALLATION**

Les « poupons bus » et les poussettes sont utilisés pour la promenade des poupons. Pour les enfants de plus de 18 mois, des promenades peuvent avoir lieu aux alentours du CPE, en compagnie d'un minimum de deux adultes.

## B- SORTIES PAR TRANSPORT EN COMMUN

Les enfants de trois ans et plus peuvent utiliser le transport en commun pour se déplacer (à titre d'exemple : des visites éducatives à la bibliothèque, au bureau de poste, à la caserne de pompiers, au cinéma ou autres. Pour chacune des visites, qui nécessitent un transport, le ratio 1 adulte pour 3 enfants doit être respecté en tout temps.

## C- SORTIES À L'EXTÉRIEUR DE LA VILLE

Certaines sorties à l'extérieur de la ville font partie du calendrier d'activités (à titre d'exemple : aller aux pommes, cabane à sucre, jardin zoologique, visite à la ferme). À ces occasions, un montant raisonnable peut être défrayé par les parents. Le transport se fera en autobus loué pour l'occasion. Pour assurer une meilleure sécurité, un ratio de 1 adulte pour 4 enfants doit être respecté en tout temps pour les enfants de 3 ans et plus.

Si le parent n'accepte pas que l'enfant participe à la sortie, le service de garde régulier lui sera offert.

## D- RESPONSABILITÉS DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE

- Aucun enfant ne pourra participer aux sorties en autobus loué et/ou transport en commun sans le consentement écrit de l'un ou l'autre de ses parents (ou de son gardien de droit).
- Dans le cas d'une sortie organisée pour un seul groupe, la présence de deux membres du personnel est requise.
- Les stagiaires ne sont pas considérées dans le calcul des ratios.
- Les parents ainsi que tout autre adulte accompagnateur sont considérés dans le calcul des ratios.
- Toute sortie hors du cadre préétabli devra faire l'objet d'une autorisation écrite des parents concernés.
- La présente politique exclut totalement l'utilisation de tout véhicule privé de transport.

## E- RECOMMANDATIONS AUX PARENTS ACCOMPAGNATEURS

**En sortie, votre enfant est sous votre responsabilité.**

**Aussi, vous devez veiller:**

- à ce que celui-ci conserve son dossard par-dessus ses vêtements en tout temps,
- à ce qu'il reste avec l'éducatrice qui lui a été assignée,
- à prévenir cette éducatrice si vous vous éloignez avec votre enfant pour quelques instants,
- à lui confier votre enfant si vous désirez vous-même vous éloigner du groupe pour quelques instants,
- à prévenir cette éducatrice si vous comptez faire voyager votre enfant dans votre véhicule.

- Aucune photo prise par un parent accompagnateur lors de ces sorties ne pourra se retrouver sur internet ou tout autre média.

Compte tenu des risques d'allergies alimentaires graves, les parents accompagnateurs ne doivent pas consommer et/ou offrir de la nourriture ou des gâteries aux enfants, autre que celles fournies par le CPE.

**Les enfants non accompagnés sont sous la supervision de leur éducatrice en ce qui concerne leur hygiène, leur alimentation et leur sécurité tant physique qu'émotive.**

## **19. POLITIQUES FACE AUX MÉDICAMENTS ET AUX ENFANTS MALADES**

Le CPE doit s'assurer que seul un médicament fourni par le parent de l'enfant à qui il est destiné lui est administré. L'étiquette de son contenant doit clairement indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement.

Le CPE doit s'assurer qu'aucun médicament destiné à un enfant qu'il reçoit n'est conservé ni administré que si son administration est autorisée par écrit par le parent et par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire. Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation de ce professionnel. Le CPE ne peut conserver un médicament expiré. Si celui-ci est fourni par le parent, il doit le lui remettre.

L'autorisation écrite du parent doit contenir le nom de l'enfant, le nom du médicament à administrer, les instructions relatives à son administration, la durée de l'autorisation et la signature du parent.

Malgré ce qui précède, le prestataire de services de garde peut administrer à un enfant, sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité, mais avec l'autorisation écrite du parent, des solutions nasales salines, des solutions orales d'hydratation, de la crème pour érythème fessier, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres, de la lotion calamine et de la crème solaire.

L'article 102 du Règlement du Ministère de la Famille (MF) stipule que, « en cas de maladie ou d'accident sérieux, l'assistance médicale nécessaire doit être immédiatement réclamée et l'enfant doit alors, autant que possible, être isolé du groupe et placé sous la surveillance d'un adulte. Le prestataire de service de garde doit en avvertir, le plus tôt possible, le parent ou toute autre personne que ce dernier a désignée ». C'est donc l'attitude que nous adopterons en de tels cas.

Le CPE doit, de plus, s'assurer que les jouets sont sécuritaires, non toxiques, lavables, robustes, adaptés à l'âge des enfants reçus, en bon état de fonctionnement et conformes aux normes de sécurité édictées par le règlement les concernant adopté en vertu de la Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation (L.C. 2010, c. 21).

Notre CPE s'en remet aux recommandations du Ministère de la Famille quant aux différents signes de maladie chez l'enfant et aux interventions propres à chaque situation. En

collaboration avec de nombreux partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, le Ministère de la Famille a publié, à l'intention du personnel des Centres de la petite enfance, un document sur la santé des enfants en milieu de garde; nous ferons donc nôtres les diverses interventions prônées face aux enfants malades ou affectés d'un problème particulier. Les interventions décrites dans notre politique sont extraites de "La santé des enfants... en services de garde éducatifs" Collection "Petite enfance", Les Publications du Québec, 2000.

Souvent, c'est le comportement de l'enfant qui nous indique s'il est malade. Si l'enfant continue de jouer et de sourire, il n'est probablement pas très malade. Par contre, s'il ne se comporte pas comme d'habitude, il faut intervenir.

***Voici les principaux symptômes auxquels le service de garde est le plus souvent confronté : fièvre, diarrhée et vomissements.***

## **I- LA FIÈVRE**

La variation normale de la température diffère selon le moyen utilisé pour la mesurer. Le tableau ci-dessous illustre cette variante.

| <b>Méthode utilisée</b>     | <b>Variation normale de température</b> |
|-----------------------------|---|
| Rectale                     | 37,2°C à 37,5°C                         |
| Orale                       | 35,5°C à 37,5°C                         |
| Axillaire (sous l'aisselle) | 34,7°C à 37,0°C                         |
| Tympanique (dans l'oreille) | 35,8°C à 37,5°C                         |

On considère généralement qu'il y a fièvre si la température rectale, orale ou tympanique est supérieure à 38°C ou si la température axillaire est supérieure à 37,5°C.

### **L'enfant fait de la fièvre si :**

- ⇒ La température tympanique atteint plus de 38.5°C (100,4F)
- ⇒ La température rectale atteint plus de 38.5°C (100,4°F)
- ⇒ La température buccale atteint 38°C (100,4°F)
- ⇒ La température axillaire (sous l'aisselle) atteint plus de 37,5°C (99,8°F)

La fièvre n'est pas nécessairement dangereuse. C'est un mécanisme de défense qui aide l'organisme à combattre une infection. Le degré de fièvre n'est pas toujours en relation avec la gravité d'une maladie. Toutefois, légère ou forte, la fièvre est un signal d'alarme : elle indique la présence d'un problème quelconque et elle doit toujours faire l'objet d'une attention particulière.

### **En cas de fièvre légère**

La fièvre ne nécessite, le plus souvent, aucune intervention draconienne dans les situations suivantes;

- ⇒ La température rectale se situe entre 37.5°C et 38.5°C

- ⇒ La température buccale se situe entre 37,5°C et 38°C
- ⇒ La température axillaire se situe entre 37,0°C et 37,5°C

et si l'enfant ne présente pas de conditions médicales particulières comme des convulsions fébriles; il continue de s'amuser, de manger et de boire, bref, son état général est bon. Des moyens simples suffisent pour aider l'enfant à se sentir mieux et éviter que la fièvre n'augmente davantage :

- Informer les parents même si la fièvre légère ne les oblige pas à venir chercher l'enfant sur-le-champ, ils doivent être informés en tant que responsables de l'enfant. Certains préfèrent venir chercher l'enfant rapidement.
- S'assurer que l'enfant reste calme : éviter les jeux qui nécessitent une importante dépense d'énergie.
- Habiller l'enfant légèrement pour permettre à la température de baisser. S'il n'a pas froid, la camisole et la couche recouverte d'une culotte légère suffisent. Pour l'enfant plus grand, remplacer le chandail par une camisole ou un t-shirt.
- Faire boire souvent de l'eau, du lait ou du jus de fruits : l'enfant fiévreux a besoin de plus de liquide.
- Demeurer attentif à l'enfant et reprendre la température après 60 minutes ou plus tôt si son état semble se détériorer.

### En cas de forte fièvre

Nous respectons le protocole du Ministère de la Famille en ce qui concerne l'administration de l'acétaminophène, c'est à dire ;

si la température atteint ou dépasse :

- ⇒ 38,5°C pour la température tympanique,
- ⇒ 38,5°C pour la température rectale,
- ⇒ 38°C pour la température buccale,
- ⇒ 37,5°C (100,8) pour la température axillaire ou, si l'enfant a des antécédents médicaux particuliers comme des convulsions fébriles, des mesures plus importantes s'imposent :

- Appliquer les mesures décrites en cas de fièvre légère.
- Informer les parents de l'état de l'enfant.
- Si les parents ont signé le formulaire d'autorisation pour l'acétaminophène, donner l'acétaminophène en respectant la posologie inscrite sur le contenant du médicament et les règles prévues au protocole pour l'administration de l'acétaminophène.

Une heure après l'administration d'acétaminophène, reprendre la température et si la température demeure élevée, demander au parent, ou toute personne autorisée en cas d'urgence, de venir chercher l'enfant. Si on ne peut rejoindre personne, conduire l'enfant à un service médical ou à l'urgence d'un hôpital.

#### Exclusion de l'enfant si :

- L'enfant fiévreux dont l'état ne lui permet pas de participer aux activités de son groupe.
- L'enfant âgé de moins de 6 mois qui fait de la fièvre ou l'enfant dont la fièvre



## II- LA DIARRHÉE

De façon générale, l'enfant atteint de diarrhée ne devrait pas être au Centre de la petite enfance parce que son état demande beaucoup d'attention.

La diarrhée se caractérise par des selles liquides comme de l'eau et habituellement plus fréquentes que la normale. Ces selles peuvent causer une déshydratation surtout chez le jeune enfant. Une grande vigilance s'impose donc.

À noter: Si la diarrhée persiste plus de quarante-huit (48) heures ou si l'enfant présente des signes de déshydratation (baisse d'énergie, yeux cernés et/ou creux, lèvres et bouche sèches, peau plus sèche, diminution des urines, absence de larmes, somnolence), les parents devraient consulter un médecin.

### Cas d'exclusion d'un enfant pour diarrhée :

- L'enfant est trop malade pour suivre les activités de son groupe.
- La fréquence des selles est anormalement élevée.
- L'enfant vomit deux fois ou plus au cours des 24 heures précédentes.
- Il y a du mucus ou du sang dans les selles.
- Les selles sont trop abondantes et débordent de la couche.

Il est à noter que l'enfant doit être gardé à la maison jusqu'à ce que les selles redeviennent normales.

## III- LES VOMISSEMENTS

*Les vomissements sont fréquents chez le jeune enfant et leurs causes sont multiples; troubles du système digestif, intoxication alimentaire, infection, abus alimentaire et réaction psychologique. Les interventions varient selon la gravité du cas. Chez le bébé, il peut s'agir de simples régurgitations. Si l'état général de l'enfant est bon, c'est toujours moins inquiétant.*

### En cas de vomissements

- ⇒ Si l'enfant ne vomit qu'une seule fois, il sera surveillé avec vigilance et on lui offrira une diète légère (sans lait).
- ⇒ Informer les parents.
- ⇒ Surveiller les signes de déshydratation : perte de trop de liquide, somnolence, yeux cernés ou creusés, peu ou pas de salive, peu d'urine et peau sèche.

### Cas d'exclusion d'un enfant pour vomissements :

- *L'état de l'enfant ne lui permet pas de participer aux activités régulières de son groupe.*
- *L'enfant vomit fréquemment.*
- *L'enfant vomit et a d'autres symptômes ; diarrhée, fièvre, nausée, douleur à l'estomac et maux de tête.*

### VOMISSEMENTS APRÈS BLESSURES

Après un accident, si l'enfant vomit deux fois ou plus ou s'il manifeste d'autres signes de malaises (sommolence, incoordination...) il sera conduit immédiatement à l'urgence et les parents seront avisés sans délai.

### IV-MALADIES INFECTIEUSES

Lorsqu'une maladie infectieuse fait son apparition au Centre de la petite enfance, diverses mesures doivent être prises pour limiter la transmission de l'infection. La présence d'écoulement nasal, de boutons, de rougeurs, de ganglions ou de lésions fera l'objet d'attentions particulières. Selon le cas, il peut être nécessaire d'exclure un enfant malade jusqu'à la disparition des symptômes ou jusqu'à 24 ou 48 heures après le début du traitement antibiotique.

Nonobstant ce qui précède, tout enfant ayant contracté la varicelle pourra retourner au Centre de la petite enfance dès qu'il sera apte à s'intégrer aux activités régulières de son groupe.

### V- INFECTIONS PARTICULIÈRES À CONSÉQUENCE CONTAGIEUSE AU CPE

**Herpès:** Infection de la bouche ("feu sauvage") causée par un virus. On la reconnaît aux ulcères sur les lèvres, dans la bouche et au fond de la gorge.

Modes de transmission: par contact direct avec les lésions ou la salive d'une personne infectée et par contact indirect avec des objets (jouets) fraîchement contaminés.

**Impétigo:** Infection à streptocoque et staphylocoque reconnaissable par des lésions sur la peau.

Modes de transmission:

- Par contact direct avec des lésions cutanées ou des gouttelettes provenant du nez et de la gorge de personnes infectées ou porteuses du germe.

- Plus rarement par contact indirect avec des objets fraîchement contaminés.

Afin d'éviter la multiplication et la transmission de ces agents infectieux, l'enfant atteint sera exclu du Centre de la petite enfance jusqu'à 24 ou 48 heures après le début d'un traitement prescrit par le médecin (dans les cas de conjonctivite, l'exclusion s'applique jusqu'à l'âge de 3 ans seulement). En cas d'absence de traitement médical, l'enfant ne pourra réintégrer le Centre de la petite enfance tant qu'il y aura présence de sécrétions et/ou de lésions.

Dans le doute, la direction pourra exiger un certificat médical attestant de l'état non contagieux de l'enfant pour réintégrer ce dernier au Centre de la petite enfance.

***De plus, le Centre de la petite enfance renforcera les mesures d'hygiène.***

La même politique s'applique pour toute autre maladie susceptible d'être transmise par contact direct. Les maladies telles : coqueluche, giardiase, hépatite A, rougeole, rubéole, scarlatine, etc., font l'objet d'une déclaration au CLSC.

## **VI-LES MÉDICAMENTS**

Les malaises et les maladies bénignes de la petite enfance ne requièrent généralement pas de médicament. La plupart du temps, elles guérissent d'elles-mêmes avec un peu de temps et de repos; dans ces cas, le recours à des mesures "douces" (compresses tièdes, humidification des pièces...) permet de soulager l'enfant. La consommation de médicaments est alors inutile et peut être évitée, car tout abus de médicaments comporte des risques pour la santé.

Le Règlement du Ministère de la Famille stipule qu'aucun médicament ne peut être administré à un enfant reçu en Centre de la petite enfance sans l'autorisation écrite du titulaire de l'autorité parentale et sans être accompagné d'une autorisation médicale (art.17). Une demande d'administration de médicaments doit donc être complétée et signée par les parents." De même, la médication homéopathique devra être accompagnée d'une ordonnance ET de l'autorisation parentale.

Cette demande quotidienne se fera sur le formulaire prévu à cette fin dans le local du groupe auquel appartient l'enfant.

## **VII- MESURES D'EXCLUSION D'UN ENFANT**

***En aucun temps, un enfant ne doit se retrouver en service de garde avec d'autres enfants quand son état de santé l'empêche de participer aux activités de jeux habituelles du service de garde et s'il nécessite des soins spéciaux importants de la part de son éducatrice.***

## 20. RÈGLEMENTS SUR LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE CONCERNANT L'ADMINISTRATION, L'ÉTIQUETAGE ET L'ENTREPOSAGE DES MÉDICAMENTS

(Référence : Ministère de la Famille)

Le CPE doit respecter les normes réglementaires, notamment pour l'administration, l'étiquetage et l'entreposage de médicaments.

Afin d'assurer le meilleur soin et la sécurité des enfants, aucun médicament ne peut être administré à un enfant sans l'autorisation écrite du parent et d'un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire. Dans le cas d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette du médicament font foi de l'autorisation de ce professionnel.

Les médicaments en vente libre doivent aussi être administrés avec une autorisation médicale (ordonnance), sauf pour les exceptions (voir ci-dessous) prévues au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

### Exceptions

- De l'acétaminophène (type Tempra, Atasol, Tylenol ou autres marques maison) peut être administré et de l'insectifuge peut être appliqué à un enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'ils le soient conformément au protocole en vigueur.
- L'autorisation médicale n'est pas requise pour administrer des solutions nasales salines et des solutions orales d'hydratation (type Pedialyte, Gastrolyte, Lytren, etc.) ou pour appliquer de la crème pour érythème fessier, de la crème solaire, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres et de la lotion calamine à un enfant. Cependant, l'autorisation écrite du parent est obligatoire.

### Fiche des médicaments de l'enfant :

La personne qui administre un médicament doit consigner l'information dans la fiche des médicaments de l'enfant à l'exception de la crème solaire, de la solution nasale saline, du gel lubrifiant, de la crème hydratante, du baume à lèvres et de la crème pour érythème fessier.

La fiche des médicaments doit faire état des éléments suivants :

- le nom de l'enfant;
- le nom du parent;
- le nom du médicament dont le parent autorise l'administration;
- la date et l'heure de l'administration;
- la quantité administrée;
- le nom et la signature de la personne qui l'a administré.

Entreposage des médicaments : Les médicaments doivent être clairement étiquetés et entreposés dans un espace de rangement hors de la portée des enfants, à l'écart des denrées alimentaires, des produits toxiques et des produits d'entretien. Le CPE doit tenir cet espace de rangement sous clé.

Les produits suivants n'ont pas à être entreposés sous clé :

- les solutions orales d'hydratation n'ont pas aussi à être conservées à l'écart des denrées alimentaires;
- les solutions nasales salines;
- les crèmes pour érythème fessier;
- les crèmes hydratantes;
- les baumes à lèvres;
- les crèmes solaires.

Quant à l'auto-injecteur d'épinéphrine, non seulement il ne doit pas être entreposé sous clé, mais il doit être accessible à toute personne susceptible de l'administrer. Source : site Internet Ministère de la Famille (2018).

Seule la personne désignée à cette fin, par écrit, par le prestataire de services de garde, la personne qui la remplace en cas d'urgence ou la remplaçante occasionnelle peut administrer un médicament à un enfant. Une liste du personnel autorisé est affichée à la vue des parents et elle est mise à jour à chaque année.

#### ***L'APPLICATION DU BAUME À LÈVRES ET DE LA CRÈME HYDRATANTE***

*L'utilisation du baume à lèvres et de la crème hydratante n'aura pas à être consignée au registre au même titre que la crème solaire et la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc.*

*Attention : la crème hydratante et le baume à lèvres ne pourront pas être considérés comme des produits personnels d'hygiène et ils devront donc être obligatoirement fournis par le parent. Ils devront être conservés dans leur contenant d'origine précisant le nom du produit, sa date d'expiration et clairement étiqueté au nom de l'enfant.*

*Si le titulaire de permis met à la disposition de son personnel de la crème hydratante, celle-ci doit être identifiée comme telle.*

*Ces produits devront être maintenus hors de portée des enfants, mais il ne sera pas nécessaire de les conserver sous clé.*

## *Annexe A*

### *La vie en pouponnière*

C'est en considérant les besoins spécifiques des enfants de 0 à 2 ans que cette annexe a été élaborée. En accord avec la plate-forme pédagogique du Centre, le personnel pourra ajuster et optimiser la qualité de son approche par des interventions adaptées.

La mission du Centre stipule que des services de garde d'une qualité optimale sont offerts aux enfants dans le respect de ses besoins de sécurité affective et physique, des étapes et du rythme de son développement.

Les besoins de sécurité étant assurés, c'est le développement intégral et harmonieux des enfants qui sera facilité par une stimulation adéquate de chacune des sphères de son développement, et ce, dans un environnement chaleureux et sécuritaire. Un climat calme et serein favorisera l'acquisition d'un sentiment de confiance essentiel à tous les acquis futurs.

Le jeune enfant (0-2 ans) apprend à partir de son corps et c'est à travers la conscience de ses sens que les apprentissages seront réalisés. Les routines quotidiennes deviendront alors des moments privilégiés de découverte, d'exploration, de connaissances où diverses expériences d'observation et de manipulation seront proposées.

Prendre soin d'un enfant, c'est l'aider à développer sa manière d'être. La relation chaleureuse établie en le nourrissant et en le préparant à la sieste permettra à cet enfant de croître dans un sentiment de sécurité, de quiétude et de confiance. Les boires sont source de plaisir autant qu'un besoin nutritif. Pour favoriser le contact entre l'adulte et l'enfant, le bébé sera tenu dans les bras au moment du boire, et ce, au moins jusqu'à ce qu'il puisse boire seul. Le passage à la nourriture solide sera une autre étape où l'aptitude à l'exploration sera sollicitée. L'ambiance des repas sera sereine, détendue et l'éducatrice profitera de ces moments pour stimuler la découverte des aliments à travers les odeurs, les couleurs, le goût, la consistance, la température, et ce, dans le respect des possibilités motrices et du rythme biologique de chacun. C'est dans ce même esprit que les besoins de repos seront harmonisés au rythme biologique de l'enfant. Les moments de fatigue seront identifiés et les habitudes et/ou rituels de sieste respectés (atmosphère propice à la détente/caresses/présence familiale/accueil).

Mise à jour le 29 mai 2018

## *Annexe B*

### *Politique face à la sieste*

Le besoin de repos varie selon l'âge et le rythme biologique de chacun. Le respect de ce besoin est primordial puisque durant le sommeil des fonctions importantes s'accomplissent chez l'enfant: sécrétion de l'hormone de croissance, le développement des circuits nerveux, la mémorisation et l'organisation des informations et la résolution des tensions accumulées...

La sieste ou la période de repos fait partie de la routine des enfants du CPE. Le personnel consulte les parents dans le but d'arrimer ses pratiques avec celles qui ont cours à la maison, tout en s'assurant de respecter les autres enfants du groupe qui ont besoin de sommeil.

- L'heure de la sieste se situe entre 12:30 heures et 14:30 heures en fonction de l'âge et des besoins de chaque groupe.
- Pour favoriser le repos, l'éducatrice établit une routine propice à amener les enfants au calme.
- L'éducatrice crée un environnement chaleureux et invitant au sommeil (musique douce, lumières tamisées).
- L'éducatrice respecte le besoin de l'enfant d'avoir un objet affectif à ses côtés (sucée, doudou), cet objet ne doit servir ni à la négociation ni au chantage.
- L'enfant qui ne dort pas est invité à s'étendre sur son matelas pour une période de relaxation lui permettant de récupérer. De plus, cela permet à ceux qui en ont besoin de s'endormir.
- Après cette période de relaxation (maximum 30 minutes), l'éducatrice doit offrir à l'enfant la possibilité de faire des activités calmes.
- Après 14:15 heures, l'éducatrice aide les enfants réveillés à reprendre leurs activités et laisse les autres se réveiller en douceur.

Mise à jour le 28 septembre 2021

# Annexe C

## *Politique face aux comportements inacceptables*

Un comportement inacceptable est une action blessante ou menaçante pour soi ou pour les autres. De plus, cette action va à l'encontre du bien commun et du contrat social qu'exige la vie de groupe. Par le fait même, ce comportement va à l'encontre des valeurs véhiculées par notre Centre. Plus spécifiquement, un comportement inacceptable est tout comportement qui :

- Entrave l'apprentissage et le développement de l'enfant et nuit à son succès au jeu.
- Est dommageable pour l'enfant, ses camarades ainsi que les adultes qui l'entourent.
- Présente un risque élevé que l'enfant ait des problèmes sociaux plus tard dans la vie et qu'il échoue à l'école.

Un comportement inacceptable peut être :

- **Direct** ; comme le fait de frapper, de pousser, de mordre, de pincer, de donner des coups de pieds, de cracher ou de tirer les cheveux.
- **Indirect**; comme bousculer, se moquer, passer outre les règles et les consignes, refuser de partager, ne pas porter attention ou faire des crises.

Face à de telles situations, il est nécessaire de reconnaître qu'il faut intervenir le plus rapidement possible afin de soutenir l'enfant dans l'acquisition de comportements sociaux acceptables.

**IL EST POSSIBLE DE DÉSAMORCER LE COMPORTEMENT DIFFICILE D'UN ENFANT EN ESSAYANT DE COMPRENDRE CE QUE L'ENFANT EN RETIRE**

**« Un trouble de comportement est une mauvaise rencontre entre les limites adaptatives d'un enfant et les limites éducatives d'un milieu » Germain Duclos, 1995**

« Derrière tout comportement, il y a un besoin ou un sentiment. Certains enfants éprouvent de la difficulté à les exprimer adéquatement » Germain Duclos, 1995

Devant un comportement inacceptable

- Donner un choix à l'enfant pour qu'il ait le contrôle sur la situation.
- Fixer des limites claires, indiquer les conséquences de son choix (conséquences justes et raisonnables)



Être positive, dire ce que l'enfant doit faire et non ce qu'il ne doit pas faire

Rester calme

Paroles positives, respectueuses et non menaçantes

Parler sans détour, être brève et précise

Utiliser un langage qui donne du pouvoir à l'enfant (ex. je sais que tu peux manger calmement...)

- N'imposer de limites qu'une seule fois
- Laisser à l'enfant le temps de réfléchir
- Faire le suivi en faisant observer le choix qu'il fera
- Permettre à l'enfant de sauver son honneur (malgré son air boudeur...)
- Accorder de l'importance aux sentiments de l'enfant en parlant avec lui après l'incident (ex. je sais que ça te fâche...)
- Être constante
- Donner l'exemple

### SOYEZ RESPECTUEUSE ENVERS L'ENFANT ET ENVERS VOUS-MÊME LA RÉPÉTITION EST NORMALE ET ESSENTIELLE

L'intervention positive est la seule à permettre des apprentissages durables. Les sanctions émotives nuisent à la relation entre le censeur et le puni, créent un climat de confrontation, ébranlent l'enfant dans son sentiment de sécurité et contrecarrent l'apprentissage. Les enfants qu'on a contrôlés par la punition peuvent se servir de l'agression pour contrôler les autres. Les sanctions peuvent détruire l'estime de soi en faisant croire à l'enfant qu'il est mauvais et qu'il mérite d'être puni. Les pratiques suivantes sont punitives et inacceptables : menacer, faire peur, humilier, crier, mettre dans l'embarras, agacer, insulter ou dénigrer, intimider.

#### PLAN D'INTERVENTION

Lorsque le comportement d'un enfant inquiète ou perdure, un plan d'intervention s'impose. Voici la démarche d'un plan d'intervention.

##### ➤ Observation globale de l'enfant

L'éducatrice observe de façon globale l'enfant afin de dresser un profil fonctionnel de celui-ci. Cette observation se fait sur trois niveaux : cognitif, corporel et affectif.

À cette étape, l'éducatrice mentionne aux parents la démarche entreprise auprès de leur enfant et voit avec eux si une situation familiale particulière peut engendrer le comportement de celui-ci.

### ➤ Mission d'observation

Cette étape consiste à concentrer l'observation sur les éléments spécifiques notés lors de l'évaluation globale. Elle peut porter sur les circonstances qui causent les difficultés de comportement et par la même occasion permet de cerner ce que l'enfant en obtient. Pour favoriser cette observation, l'éducatrice peut utiliser ce qu'on appelle une grille « mesure de comportement ». Cette grille d'observation permettra d'élaborer une stratégie et sa mise en application afin de solutionner la difficulté observée.

À partir du profil fonctionnel et des difficultés de comportement posées, les éducatrices et les parents analysent les causes et résultats possibles du comportement difficile de l'enfant. Les résultats de ces analyses permettent ensuite de formuler des hypothèses par rapport aux besoins de l'enfant. Celles-ci constituent la base à partir de laquelle s'élabore les stratégies éducatives.

### ➤ Élaboration d'une stratégie éducative.

Elle repose essentiellement sur les attitudes éducatives à adopter afin de répondre aux besoins de l'enfant. Elle peut toucher autant l'aménagement de l'environnement, l'aménagement du temps que l'aménagement des activités proposées. Selon les besoins identifiés, il faudra recourir à plusieurs attitudes.

### ➤ Application de la stratégie.

La durée de l'application de la stratégie varie en fonction des difficultés de comportement observées, il faut au moins deux semaines avant d'observer des changements.

### ➤ Évaluation de la stratégie.

C'est la problématique initiale qui fournit les paramètres de l'évaluation de la stratégie éducative. En effet, l'évaluation se fait par rapport à la diminution de la fréquence et/ou de l'intensité du comportement inacceptable de l'enfant.

Si l'enfant évolue de telle façon que l'on remarque une diminution de la fréquence et/ou de l'intensité des comportements difficiles, on poursuit la stratégie le temps jugé nécessaire par les éducatrices.

Si l'on n'observe aucun changement significatif dans le comportement de l'enfant, il est préférable de reprendre le processus depuis le début en accordant beaucoup d'attention à l'étape d'observation. Lorsque les résultats s'avèrent satisfaisants après cette nouvelle démarche, on continue à appliquer la stratégie éducative le temps jugé nécessaire.

Lorsque plusieurs stratégies éducatives échouent, il est possible que l'enfant soit orienté vers un milieu clinique.

Mise à jour le 29 mai 2018

## Annexe D

### *Politique d'intégration et de maintien des enfants admissibles à l'allocation pour l'intégration en service de garde (AISG) ou ayant des besoins particuliers du Centre de la petite enfance Ses Amis.*

#### 1. Préambule

Dans l'esprit de l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne et de l'article 23 de la Convention relative aux droits de l'enfant, la politique sur l'intégration et le maintien des enfants admissibles à l'AISG accueillis au Centre de la petite enfance Ses Amis exprime la volonté du service de garde de mettre en place des moyens pour assurer un traitement juste et équitable des enfants admissibles à l'AISG le fréquentant.

Elle s'inspire du Cadre de référence pour l'élaboration d'une politique d'intégration et de maintien des enfants admissibles à l'AISG en service de garde proposé par le Regroupement de la Montérégie.

#### 2. Mesures générales

Notre politique d'intégration et maintien des enfants admissibles à l'AISG ou ayant des besoins particuliers prend assise sur six principes directeurs. Ces principes directeurs orientent les actions et permettent de mieux cerner les objectifs à atteindre.

#### **Chaque enfant est unique et a droit à des chances égales.**

Tous les enfants ont droit à un service de garde de qualité. L'enfant présentant des besoins particuliers comme toute personne, est un être unique. Ses besoins particuliers ne constituent qu'une caractéristique personnelle. Le respect des différences et de l'unicité implique nécessairement le respect des droits fondamentaux et, par le fait même, la reconnaissance du droit à l'égalité des chances. L'enfant intégré fait partie du cadre régulier du service de garde comme tous les autres enfants de son âge, la vie en collectivité lui permettra de créer des liens d'attachement et des relations positives hors de sa famille. Sa participation aux activités des enfants de son âge, lorsqu'on lui donne accès aux mesures de soutien nécessaires à son développement en raison de sa différence, favorisera son développement global. Il participera donc à part entière à la vie de sa communauté et pourra y vivre de nombreuses réussites, grâce à certaines adaptations prévues au plan d'intervention en service de garde. Ces adaptations sont,

dans une perspective d'autonomie et d'autodétermination, mises en place lors de son intégration ou pendant son maintien, et ce, jusqu'à la fin de la fréquentation de l'enfant au service de garde.

Sa présence, au sein d'un groupe, donnera l'occasion aux autres enfants de vivre l'acceptation des différences, la réciprocité des relations et la valorisation mutuelle.

### **Le parent est le premier responsable du développement de l'enfant**

Les parents de l'enfant qui présente des besoins particuliers sont des partenaires essentiels à l'intégration de leur enfant. Ils doivent être consultés et pouvoir exprimer leurs attentes en plus de prendre part aux décisions qui concernent leur enfant. Cette participation de leur enfant à la vie collective leur permettra d'accorder plus de temps à leur vie de couple, leur vie familiale et professionnelle, de s'actualiser et de s'enrichir au plan personnel. D'autre part, le parent apprendra à faire confiance à d'autres intervenants et à d'autres milieux afin d'offrir à son enfant des activités éducatives et sécuritaires.

Ils pourront aussi participer au plan d'intervention du service de garde et vivre une valorisation de leur rôle parental. Ils pourront être soutenus dans l'appropriation de savoirs grâce à leur participation à la communauté éducative et à l'échange avec les différents services que nécessitent les besoins spéciaux de leur enfant.

En contrepartie, les parents assument leurs responsabilités envers leur enfant et ils doivent collaborer avec le Centre et les services des différents intervenants vers l'atteinte d'objectifs communs pour le bien-être de leur enfant.

### **La réponse aux besoins particuliers des enfants nécessite une volonté collective d'y contribuer**

Les besoins particuliers d'un enfant imposent une réflexion quant à l'approche à adopter de même qu'en ce qui a trait à l'adaptation du milieu dans lequel il est appelé à évoluer. Une approche éducative qui vise l'atteinte de la plus grande autonomie possible, l'établissement de relations significatives avec des adultes et d'autres enfants et la participation à la vie du service doivent être privilégiés en ayant toujours en tête le développement global et harmonieux de l'enfant.

Par ailleurs, la direction et le personnel du service de garde doivent manifester une volonté collective de faire de l'intégration un projet d'équipe vivant et créatif qui va au-delà de la capacité de bien « réagir ».

Il est, de plus, essentiel de prévoir un investissement de temps et d'énergie dans la préparation, l'élaboration, la mise en place, le suivi du plan d'intégration et le bilan des progrès de l'enfant.

## **Le partenariat et la collaboration sont des composantes incontournables au succès de l'intégration**

La politique d'intégration et de maintien en service de garde est fondée sur le respect des rôles et des responsabilités des différents partenaires et réfère à la complémentarité des missions. Par leurs observations et en leur qualité d'intervenants de première ligne, les services de garde ont une responsabilité quant à la détection précoce des besoins particuliers. En s'associant à des partenaires, particulièrement ceux du réseau de la santé et des services sociaux, il est possible d'envisager la mise en œuvre de stratégies pour favoriser largement l'intégration sociale des enfants qui ont des besoins particuliers et donner, à tous, des chances égales.

### **L'intérêt de l'enfant doit toujours passer en premier**

De façon générale, les environnements de jeu devraient d'emblée être développés pour des enfants ayant différentes caractéristiques. Qui plus est, si on compare les enfants ayant un comportement typique avec ceux ayant des déficiences, on s'aperçoit qu'ils présentent davantage de ressemblances que de différences. Tout comme leurs pairs, ils sont d'abord des êtres d'interaction et de communication en quête de connaissances. Ils développent leurs dimensions physique et motrice, sociale, affective et morale, cognitive et langagière, par une constante interaction avec le milieu. Leurs premières années de vie sont d'une importance capitale pour leur permettre de consolider leurs capacités adaptatives par un vécu en collectivité, chemin parsemé d'erreurs et de réussites. Comme les autres enfants, ils devront apprendre à se reconnaître et à se voir importants dans leurs interactions avec le monde.

Il faudra donc miser sur les forces des enfants plutôt que sur leurs incapacités. Ceci dans le but de développer leurs compétences et de favoriser la croissance de leur potentiel, en leur proposant des défis à leur mesure.

### **L'intégration nécessite un environnement favorable**

La réussite de l'intégration d'un enfant admissible à l'ASG repose d'abord et avant tout sur la capacité d'avoir les ressources humaines nécessaires au maintien de l'intégration de l'enfant. Le Centre doit s'assurer d'avoir la possibilité d'obtenir, en matière des ressources humaines, une continuité lors des changements de groupe.

La mise en place de mécanismes de collaboration et de concertation entre les partenaires, le service de garde et les parents de même que l'aménagement des ressources financières qui répondent le plus adéquatement possible aux besoins réels de tous les enfants admissibles à l'ASG s'avèrent fondamentaux.

Il importe également de voir la capacité d'accessibilité des lieux, ainsi que la disponibilité de l'équipement nécessaire à l'intégration des enfants.

### 3. Objectifs généraux et spécifiques de notre politique d'intégration

#### Objectifs généraux

- Mettre en place les conditions favorables à l'intégration et au maintien d'un enfant admissible à l'AISG ou à besoins particuliers en service de garde;
- Promouvoir l'intégration des enfants admissibles à l'AISG ou à besoins particuliers, dans le service de garde, en soutenant la mise en place des conditions optimales souhaitées afin d'augmenter les chances de réussite de son intégration et de son maintien;
- Servir de document de référence à l'intégration;
- Bien connaître notre rôle et nos responsabilités sociales auprès des enfants et de leur famille afin de bien cibler nos actions et de les cadrer à l'intérieur de ce rôle et dans le respect de nos ressources, ceci dans l'intérêt de l'enfant et du groupe.

#### Objectifs spécifiques

- Informer l'ensemble des parents utilisateurs de la volonté du service de garde d'inclure et de maintenir des enfants admissibles à l'AISG ou à besoins particuliers dans la collectivité;
- Favoriser une réflexion sur la capacité d'accueil du service de garde et aider à déterminer, pour chaque enfant admissible à l'AISG ou à besoins particuliers, les conditions nécessaires à son intégration ou à son maintien;
- Faire connaître les rôles et responsabilités des différents acteurs impliqués dans l'intégration;
- Identifier les ressources extérieures qui peuvent soutenir l'intégration afin d'actualiser des mécanismes de concertation;
- Identifier clairement les étapes à suivre lors de la demande pour l'intégration d'un enfant admissible à l'AISG ou ayant des besoins particuliers afin de pouvoir participer à l'élaboration d'un plan de service individualisé.

### 4. Les responsabilités et les mandats

#### Conseil d'administration

- Adopter par résolution la politique d'intégration et maintien des enfants admissibles à l'AISG ou ayant des besoins particuliers.
- Adopter par résolution chaque demande de subvention au Ministère de la Famille pour l'intégration d'un enfant admissible à l'AISG ou ayant des besoins particuliers.

#### Direction générale

- Appliquer, en collaboration avec les directrices des installations, la présente politique d'intégration et de maintien des enfants admissibles à l' AISG ou ayant des besoins particuliers.

#### Directrices des installations

- Accueillir toutes les demandes d'intégration.
- Analyser les besoins spécifiques de chaque enfant admissible à l' AISG ou ayant des besoins particuliers afin de connaître la capacité d'accueil du Centre face à cet enfant.
- Obtenir des parents l'autorisation de communiquer avec eux et/ou les partenaires du réseau de la santé pour recueillir toute l'information nécessaire pour intégrer et maintenir l'enfant au Centre.
- Faire les démarches nécessaires pour l'obtention des subventions du ministère de la Famille.
- Participer à toutes les étapes du processus de l'intégration.
- Participer, en collaboration avec les parents, l'éducatrice et la conseillère pédagogique, s'il y a lieu, à l'élaboration du plan de service.
- Participer, en collaboration avec les parents, les partenaires, la conseillère pédagogique, s'il y a lieu, et l'éducatrice, aux rencontres des partenaires pour l'élaboration d'un plan de services individualisé (PSI).
- Soutenir l'éducatrice qui accueille un enfant admissible à l' AISG ou ayant des besoins particuliers.
- S'assurer de la bonne gestion des subventions pour enfants admissibles à l' AISG selon les besoins de chaque enfant en intégration au Centre.

#### Équipe de travail

- Adhérer à notre politique d'intégration et maintien des enfants admissibles à l' AISG ou ayant des besoins particuliers.
- Soutenir, au besoin, l'éducatrice qui intègre un enfant admissible à l' AISG.
- Ajuster son intervention, auprès de l'enfant admissible à l' AISG ou ayant des besoins particuliers, au plan d'intégration afin de s'assurer d'une plus grande cohérence.

#### Éducatrice

- Participer aux différentes rencontres concernant l'intégration et le maintien de l'enfant admissible à l' AISG ou ayant des besoins particuliers de son groupe (PI-PSI).
- Adapter son environnement physique, autant que faire se peut, aux besoins de l'enfant.
- Adapter son programme d'activités afin d'inclure tous les enfants de son groupe.
- Partager, avec l'équipe de travail, toutes informations concernant les outils et moyens retenus au plan d'intervention pour l'enfant admissible à l' AISG de son groupe.

- Participer à toutes formations pertinentes qui pourraient permettre, à l'éducatrice de mieux comprendre le développement d'un enfant admissible à l'ASIG ou ayant des besoins particuliers.

#### Parents

- Participer à la détermination des objectifs et des moyens concrets retenus pour le PI de son enfant.
- Collaborer, avec le personnel du Centre, à la mise en place des moyens utilisés pour l'atteinte des objectifs du plan d'intervention.
- Autant que faire se peut, utiliser les mêmes moyens déterminés au PI et utilisés par le personnel éducateur du Centre.

### 5. Étapes générales d'intégration

- Lors de l'inscription de l'enfant, une visite du service de garde est organisée pour les parents et l'enfant. Cette visite permet au personnel éducateur de rencontrer l'enfant et, par la même occasion, de pouvoir observer celui-ci afin de préparer le groupe et d'établir des modalités d'accueil.
- Le service de garde organise une 1<sup>ère</sup> rencontre avec les parents afin de :
  - Cibler les besoins de l'enfant;
  - S'assurer que le Centre possède les ressources humaines et matérielles pour soutenir et maintenir l'intégration;
  - Identifier les partenaires impliqués auprès de l'enfant;
  - Obtenir des parents l'autorisation de communiquer avec eux pour recueillir toute l'information nécessaire pour intégrer et maintenir l'enfant dans le milieu de garde.
- Le Centre organise une première rencontre d'information pour le personnel éducateur impliqué. Cette rencontre permet, d'une part, de transmettre les informations disponibles face aux particularités et incapacités de l'enfant et, d'autre part, de cibler les mesures de soutien nécessaires pour optimiser le succès de cette intégration.
- Afin d'élaborer un PI, le Centre coordonne, si nécessaire, une rencontre avec les spécialistes qui gravitent autour de l'enfant. Celle-ci permet de discuter des besoins de l'enfant et des aspects importants à considérer pour favoriser l'intégration. De plus, cette rencontre permet de déterminer clairement les rôles de chaque partenaire et ainsi d'enclencher le processus d'échange, de collaboration et de concertation.
- Dès l'arrivée de l'enfant, le Centre observe et intervient afin de minimiser les réactions d'insécurité possibles.
- Environ un mois après le début de la fréquentation de l'enfant, à la suite des observations, le Centre propose un plan d'intervention et le soumet aux parents.
- À la suite de l'application du PI ou PSI, le Centre fera un bilan et ajustera le PI si nécessaire.



Lorsqu'un enfant est accueilli au Centre, il faut prévoir des périodes de temps et d'énergies supplémentaires afin de développer, avec les parents et les intervenants, des collaborations spécifiques assurant le suivi adéquat au maintien de l'enfant dans le groupe. Il faut parfois présager un laps de temps important avant que des professionnels de la santé interviennent auprès de l'enfant et que celui-ci soit rendu admissible à l'allocation du Ministère de la Famille pour l'intégration d'un enfant admissible à l'AISG. Entre-temps, le Centre s'assurera d'obtenir les informations pertinentes pour favoriser l'intégration de l'enfant et informera les parents de ses observations ou de ses doutes relatifs à son état.

Intégrer un enfant « différent » ne signifie pas reconstituer un service de réadaptation dans un contexte de service de garde. Il s'agit de réfléchir aux avantages dont l'enfant pourrait bénéficier dans ce milieu. La politique du Centre considère que l'intégration réelle se définit d'abord par la mise en place de programmes d'interventions pédagogiques et d'adaptation d'activités spécifiques répondant aux besoins de chacun des enfants dans un contexte de groupe.

# *Annexe E*

## *Politique de traitement des plaintes*

### **1. Préambule**

L'objet de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, ci-après « LSGEE », est de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires des services de garde qui y sont visés en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services.

Tel que stipulé dans le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le Centre de la petite enfance Ses Amis s'est doté d'une politique de traitement des plaintes. Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel, aux membres du conseil d'administration, aux parents utilisateurs et concerne la qualité des services de garde rendus et la gestion de ceux-ci. Cette procédure est équitable, transparente, objective et publicisée.

### **2. Objectifs**

La politique de traitement des plaintes vise à établir une démarche uniforme, logique, chronologique et transparente qui est mise en place à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement. La politique vise l'amélioration des services offerts aux enfants.

### **3. Définition d'une plainte**

Une plainte est l'expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée à la direction du Centre. Le motif de la plainte doit être en lien avec la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, les règlements qui en découlent, une norme administrative ou une pratique en vigueur. Les motifs sont regroupés sous les titres suivants;

- Santé, sécurité et bien-être des enfants;
- Accessibilité et continuité des services;
- Fonctionnement administratif;
- Personnel d'un service de garde, éducateur, personnel administratif;

#### 4. Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du Centre ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte.
- Toute plainte est traitée avec diligence.
- La gestion des plaintes relève d'abord de la direction du CPE, qui est responsable d'informer et d'apporter les recommandations aux membres du conseil d'administration et de transmettre, lorsque la situation le prévoit, les décisions de ceux-ci aux personnes concernées.
- La gestion des plaintes est considérée comme étant un moyen d'améliorer la qualité des services offerts, de ses programmes et de ses politiques.
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de l'évolution et de la conclusion de son dossier.
- Le Centre s'engage à faire connaître à ses divers intervenants (parents, personnel, membres du conseil d'administration) la politique de gestion des plaintes ainsi que sa procédure de traitement des plaintes.
- La direction du Centre s'engage à informer et/ou diriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du Centre, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.

#### 5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

##### Le conseil d'administration

- Approuve la politique et la procédure du traitement des plaintes.
- Désigne une personne responsable du traitement des plaintes et son remplaçant.
- Traite toutes plaintes concernant la direction générale du Centre.
- Établit un calendrier de dépôt du rapport au CA : registre des plaintes.
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure adoptée.
- Examine les demandes de révision du plaignant.

##### La direction générale

- Responsable de la gestion des plaintes
- Assure la diffusion de la politique et de ses procédures auprès des parents utilisateurs, des membres du personnel et des membres du conseil d'administration.
- Transmet les rapports appropriés au conseil d'administration.
- Supervise l'application de la politique et de la procédure.
- Désigne la personne responsable du traitement de la plainte selon le besoin.

- Identifie les besoins de formation liée à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes.
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes.
- S'assure d'apporter l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte.

### **La responsable de la gestion des plaintes**

- Coordonne l'application de la politique.
- Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre des plaintes.
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte.
- Assure un suivi du traitement de la plainte.
- Est autorisée à signer les différents avis et correspondance concernant le traitement de la plainte.
- Prépare ou fait rapport, émet des commentaires ou des propositions à la direction générale.
- Collabore avec la direction générale, à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes.
- Diffuse la présente politique auprès des parents, du conseil d'administration et des membres du personnel.

### **Le personnel**

- Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services.
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique.
- Transmet au responsable du traitement des plaintes toutes plaintes en vertu de la présente politique.
- Collabore et applique la politique selon leurs responsabilités respectives.

### **Le plaignant**

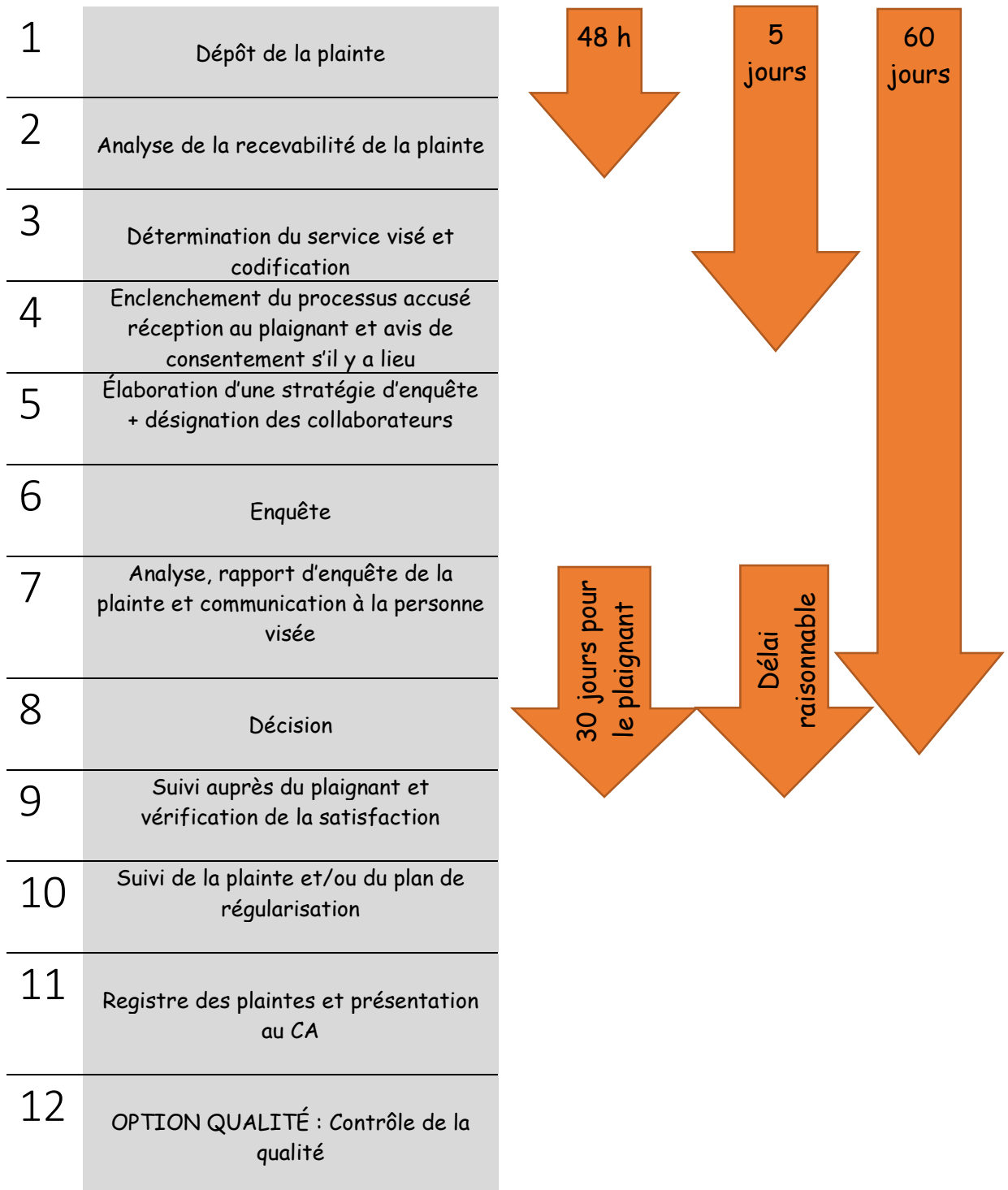
- Responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction.
- Collabore au processus du traitement de la plainte.
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès, à la vie privée des gens en cause.

## **6. Révision**

La politique de traitement des plaintes est mise à jour au besoin, et adoptée par le CA.

# Tableau des délais de traitement usuels des plaintes

## Suivi et règlement d'une plainte



# Formulaire d'enregistrement des plaintes

Plainte formulée par :

---

Nom, prénom

---

Adresse

---

Téléphone

**Consentement :** Je consens à ce que mon nom soit divulgué s'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte au cours de la procédure d'examen de la plainte.

---

Nom, prénom

---

Date

Date et heure de la déposition de la plainte : \_\_\_\_\_

- Plainte écrite
- Plainte verbale

Reçue par :

---

Nom, prénom

---

Fonction

Nom de la personne contre qui la plainte est dirigée :

---

Nom, prénom

---

Fonction

Codification de la plainte :

Installation \_\_\_\_\_

Santé et sécurité des enfants \_\_\_\_\_

Fonctionnement administratif \_\_\_\_\_

Personne en relation avec le CPE \_\_\_\_\_

Accessibilité et continuité des services \_\_\_\_\_

Urgence

- Oui
- Non

Détails de la plainte :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Traitement :

\_\_\_\_\_

Par

\_\_\_\_\_

Date

Personnes rencontrées :

---

---

---

- Témoignage écrit
- Notes de rencontre jointes

Conclusion ou recommandation :

- Rejetée
- Réglée par la personne responsable
- Référée au conseil d'administration
- Référée à une autre instance

Conseil d'administration :

---

Date d'étude de la plainte

---

Témoins entendus

Conclusion :

- Rejetée
- Retenue

Sanction;

- Mesure administrative
  - Mesure disciplinaire
-



Décision transmise au plaignant :

---

Date

Personne faisant l'objet de la plainte :

---

Date

Document complété par :

---

---

Date