

RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

APPLICABLE DANS NOS QUATRE (4) INSTALLATIONS

Document approuvé
par le conseil d'administration le 11 juillet 2019

COPIE CERTIFIÉE CONFORME

Original signé par Marie-Ève Maillé, présidente

 CPE SOUS LES ÉTOILES
4290, rue Cartier
Lac-Mégantic, QC G6B 2X1
T 819 583 3000
F 819 583 6308

 CPE LA PETITE BOTTINE
700, rue Principale
Lac-Drolet, QC G0Y 1C0
T 819 549 2989
F 819 549 1113

 CPE LA BOÎTE À SOURIRES
329, rue Principale
Saint-Romain, QC G0Y 1L0
T 418 486 7770

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|---|
| Présentation du centre de la petite enfance | 3 |
| Orientations générales | 3 |
| Conditions pour être membre de la corporation | 3 |
| Heures d'affaires | 4 |

RÈGLES PROPRES AU VOLET INSTALLATION

| | |
|---|----|
| 1. POLITIQUE D'ADMISSION | 4 |
| 2. TYPES DE FRÉQUENTATION | 5 |
| 3. HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES | 5 |
| 4. ALIMENTATION | 5 |
| 5. RATIO PERSONNEL/ENFANT | 6 |
| 6. CALENDRIER | 6 |
| 7. ACTIVITÉS PRÉVUES POUR METTRE EN APPLICATION LE PROGRAMME DE SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS | 6 |
| 8. MODALITÉS ÉCONOMIQUES | |
| 8.1 Frais pour articles d'hygiène | 7 |
| 8.2 Tarifs journaliers | 7 |
| 8.3 Pénalité pour les retards | 7 |
| 8.4 En cas de maladie | 7 |
| 8.5 Tarif pour les congés fériés | 7 |
| 8.6 Vacances | 7 |
| 8.7 Mode de paiement | 7 |
| 8.8 Reçus d'impôt | 8 |
| 8.9 Avis de départ | 8 |
| 9. MOYENS DE COMMUNICATION | |
| 9.1 Affichage | 8 |
| 9.2 Casier de l'enfant | 8 |
| 9.3 En cas de tempête | 8 |
| 9.4 Rencontre de groupe annuelle avec l'éducatrice | 8 |
| 9.5 Assemblée générale annuelle | 9 |
| 10. DÉBUT ET FIN DE JOURNÉES | 9 |
| 11. SANTÉ | |
| 11.1 Politique concernant les enfants malades | 9 |
| 11.2 Médicaments | 11 |
| 11.3 Maladie graves, épidémies | 11 |
| 11.4 Changement d'adresse, de numéro de téléphone et # d'urgence | 11 |
| 12. VÊTEMENTS ET OBJETS PERSONNELS | |
| 12.1 Ce qu'il faut apporter | 12 |
| 12.2 À éviter, s.v.p. | 12 |
| 13. PROTOCOLE D'EXCLUSION pour les enfants reçus en CPE | 13 |
| 14. EN CAS D'ÉVACUATION D'URGENCE | 14 |
| 15. POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES | 15 |

PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE (CPE) SOUS LES ÉTOILES

Le centre de la petite enfance Sous les Étoiles est une corporation sans but lucratif (5 janvier 2001) et régie selon la partie III de la loi sur les compagnies. Il est subventionné par le ministère de la Famille.

La corporation détient :

- ✓ Un permis du ministère de la Famille de **80 places** à (10 poupons et 70 enfants de 18 mois et plus) l'installation localisée au 4290, rue Cartier à Lac-Mégantic;
- ✓ Un permis du ministère de la Famille de **42 places** (10 poupons et 32 enfants de 18 mois et plus) à l'installation localisée au 5470, rue Frontenac à Lac-Mégantic;
- ✓ Un permis du ministère de la Famille de **29 places** (5 poupons et 24 enfants de 18 mois et plus) à l'installation localisée au 700, rue Principale à Lac-Drolet;
- ✓ Un permis du ministère de la Famille de **29 places** (5 poupons et 24 enfants de 18 mois et plus) à l'installation localisée au 329, rue Principale à St-Romain;
- ✓ Un agrément du ministère de la Famille pour coordonner la garde de 381 enfants reçus par l'ensemble des personnes qu'il a reconnues à titre de responsables d'un service de garde en milieu familial.

Pour chacune des installations, la corporation détient :

- ✓ Un certificat de conformité de la Régie du bâtiment concernant la sécurité dans les édifices publics.

La corporation est administrée par un conseil d'administration de 9 membres, dont 6 sont, à parts égales, des parents usagers des services de garde en installation et en milieu familial, 1 responsable de service de garde en milieu familial, une employée en installation et un membre de la communauté.

La corporation est membre du Regroupement des centres de la petite enfance des Cantons de l'Est (RCPECE) et de l'Association québécoise des centres de la petite enfance (AQCPÉ).

ORIENTATIONS GÉNÉRALES

Les parents ont le droit de choisir le service de garde qui leur convient le mieux. C'est pourquoi notre corporation offre des services de garde en installations et coordonne de tels services en milieu familial. Ces services ont pour but d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants (Article 1 - LSGÉE). D'autre part, le Bureau Coordonnateur du milieu familial a l'obligation de traiter les demandes de reconnaissance des responsables de garde en milieu familial et d'octroyer les places subventionnées en fonction des besoins exprimés par les parents inscrits sur l'unique guichet d'accès aux places en services de garde reconnus du Québec (www.laplace0-5.com).

CONDITIONS D'ADMISSION POUR ÊTRE MEMBRE DE LA CORPORATION

Être membre de la Corporation signifie que l'on partage la vision de l'organisme et que l'on peut se prononcer sur ses orientations lorsque requis. Les parents utilisateurs sont automatiquement membres lorsque l'inscription de leur(s) enfant(s) est complétée et que l'enfant débute sa fréquentation au CPE et ce, en conformité avec la Loi sur la protection du consommateur.

Les membres de la Corporation ont droit de vote à l'assemblée générale et peuvent, s'ils le désirent, poser leur candidature pour occuper un poste d'administrateur sur le Conseil d'administration.

HEURES D'AFFAIRES

DE NOS QUATRE (4) INSTALLATIONS

- ✓ De 6h45 à 17h45, du lundi au vendredi, à l'exception du CPE Le Papillon (7h à 18h)
- ✓ Les heures de la pouponnière sont en général de 7h00 à 17h30, mais peuvent varier selon les besoins des parents.
- ✓ Le bureau administratif est ouvert du lundi au jeudi de 8h00 à 17h00 et le vendredi de 8h00 à 12h00 (T 819 583-3000, poste 221)

| CPE Sous Les Étoiles | CPE Le Papillon Lune | CPE La Petite Bottine | CPE La Boîte à Sourires |
|---|---|---|--|
| 4290, rue Cartier Lac-Mégantic (Québec) G6B 2X1 T 819 583-3000 F 819 583-6308 C 819 237-9869 | 5470, rue Frontenac Lac-Mégantic (Québec) G6B 1H3 T 873 550-8840 F 873 550-8066 C 819 237-9869 | 329, rue Principale Lac-Drolet (Québec) G0Y 1C0 T 819 549-2989 F 819 549-1113 C 819 583-7821 | 700, rue Principale St-Romain (Québec) G0Y 1L0 T 418 486-7220 F 418 486-7225 C 819 583-7821 |

RÈGLES PROPRES AU VOLET INSTALLATION

1. POLITIQUE D'ADMISSION (article 10 de la réglementation sur les services de garde éducatifs à l'enfance)

Inscription obligatoire sur la liste d'attente centralisée du Québec (www.laplace0-5.com)

Pour combler nos places en installation, nous avons l'obligation d'utiliser le guichet unique centralisé (www.laplace0-5.com) pour tous les nouveaux enfants. Une fois l'inscription du parent sur cette plateforme complétée, lorsqu'il a choisi l'une de nos installations, nous avons automatiquement accès aux informations personnelles de l'enfant. Les places sont attribuées au fur et à mesure qu'elles deviennent disponibles, selon le groupe d'âge et ce, jusqu'à l'atteinte de l'occupation maximale tout en appliquant la politique d'admission suivante.

Nos installations accueillent :

1. Nos installations accueillent des enfants d'âge préscolaire à partir de la naissance jusqu'à 5 ans.
2. Elles accueillent des enfants présentant divers handicaps (EBP) ou retards de développement et favorisent l'aménagement de services appropriés pour ces derniers (accompagnement et/ou baisse de ratio, accessoires adaptés lorsque des subventions sont disponibles).
3. Les poupons fréquentant déjà nos installations, approchant ou dépassant 18 mois sont priorisés pour être transférés dans les 18-59 mois lorsqu'il y a de la place, ce qui entraîne automatiquement l'admission de nouveaux poupons.
4. Les parents d'enfants fréquentant l'installation à temps partiel peuvent obtenir des journées supplémentaires lorsqu'il y en a qui se libèrent dans ou près du groupe d'âge de leur enfant ou s'il y a un départ.

Inscriptions priorisées sur la liste d'attente centralisée :

1. Les demandes du personnel, selon notre politique favorisant la conciliation travail/famille;
2. Les demandes d'inscription d'enfants référés par le CIUSSS de l'Estrie (Entente pour les places protocoles en CPE – maximum de 5% par installation);
3. Les demandes de parents pour un transfert d'installation dans notre corporation;
4. Les parents qui se retrouvent sans place lorsque leur milieu familial accrédité par notre BC ferme temporairement ou définitivement.
5. Les demandes de parents ayant inscrit leur enfant sur la liste d'attente centralisée du Québec, www.laplace0-5.com.

2. TYPES DE FRÉQUENTATION

Les enfants peuvent fréquenter l'installation à temps plein ou à temps partiel pour un maximum de 10 heures par jour. Par nécessité d'horaire, la présence d'un enfant peut excéder les 10 heures de garde réglementées par le Ministère, moyennant des frais supplémentaires (Annexe B). Les horaires à temps partiel seront jumelés pour se compléter.

3. HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES (Article 2.1 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Une journée à l'installation se déroule, sommairement, selon l'horaire suivant :

| | |
|----------------|--|
| 6h45 à 9h15 | Arrivée des enfants / jeux libres en groupes multi-âges (accueil à l'extérieur en été) |
| 9h15 | Collation (fruits) |
| 9h30 à 11h00 | Jeux en ateliers, activité structurée ou sortie extérieure |
| Vers 11h00 | Toilette et lavage des mains |
| 11h15 | Activités calmes avant le repas (casse-tête ou livres, par exemple) |
| 11h30 | Dîner (chaque groupe dîne dans son local avec son éducatrice*) |
| 12h15 | Toilettes, lavage des mains |
| 12h30 à 15h00 | Sieste / repos + jeux calmes au réveil |
| 15h10 | Collation |
| 15h30 | Jeux libres / jeux extérieurs en été |
| 16h00 à 17h45* | Départ progressif des enfants et retour en groupes multi-âges. |

4. ALIMENTATION (Article 2.1 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Chaque enfant se voit fournir un dîner équilibré préparé sur place, ainsi que deux collations selon le menu affiché et respectant le guide alimentaire canadien. Le CPE doit suivre les directions écrites du parent quant au repas et collation à fournir à son enfant si celui est astreint d'une diète spéciale prescrite par un membre du Collège des médecins du Québec.

Si un enfant ne peut manger certains aliments pour des raisons personnelles, familiales ou de croyances religieuses, le parent devra apporter le repas de son enfant en respectant les exigences et restrictions alimentaires du CPE.

Les enfants ne peuvent pas apporter de nourriture, de bonbons ou de gomme à mâcher.

Les parents qui amènent leur(s) enfant(s) entre 6h45 et 7h30 peuvent cependant apporter leur déjeuner

pour qu'ils puissent le manger sur place, tout en respectant les exigences et restrictions alimentaires du CPE.

5. RATIO PERSONNEL/ENFANT (Minimum 2/3 éducateur/trices qualifié(e)s durant les heures d'ouverture du CPE).

- 1 éducatrice (eur) / 5 enfants, présents et âgés de la naissance à 18 mois (ou 29 mois maximum);
- 1 éducatrice (eur) / 8 enfants, présents et âgés de 18 mois à moins de 47 mois
- 1 éducatrice (eur) /10 enfants maximum, présents et âgés de 48 mois

6. CALENDRIER (Article 2.3 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Le CPE est ouvert tous les jours, du lundi au vendredi, à l'exception des **13 jours** fériés suivants :

- * Jour de l'An
- * Lendemain du jour de l'an
- * Vendredi Saint
- * Lundi de Pâques
- * Fête des Patriotes
- * Saint Jean-Baptiste
- * Confédération
- * Fête du travail
- * Action de grâces
- * Veille de Noël
- * Noël
- * Lendemain de Noël
- * Veille du jour de l'An.

Puisque nous pouvons déplacer les jours fériés entre Noël et le jour de l'An, il se peut que nos installations soient fermées entre ces deux (2) dates. Un affichage à l'intention des parents sera préparé en conséquence.

7. ACTIVITÉS PRÉVUES POUR METTRE EN APPLICATION LE PROGRAMME ÉDUCATIF

Le programme éducatif des centres de la petite enfance proposé par le ministère de la Famille a pour but de promouvoir la qualité éducative des centres de la petite enfance en guidant les interventions du personnel éducateur, en assurant la cohérence des interventions de tous les centres, et la continuité avec les autres services éducatifs et les familles. Pour ce faire, chaque centre est invité à établir ses activités éducatives et à prendre les moyens nécessaires pour appliquer le programme. Nos installations s'inspirent du programme « Jouer, c'est magique » qui en est le prolongement.

Les cinq (5) principes directeurs du programme sont les suivants :

- Chaque enfant est unique
 - Le développement est un processus global et intégré
 - L'enfant est le premier agent de son développement
 - L'enfant apprend par le jeu
- ET**
- La collaboration entre le personnel éducatif et les parents contribue au développement harmonieux de l'enfant

Ce programme vise le plein épanouissement de l'enfant dans les quatre domaines de développement de l'enfant : (1) physique et moteur, (2) cognitif, (3) langagier et (4) social et affectif.

Par le travail en équipe au cours des réunions mensuelles, la journée pédagogique annuelle et/ou la formation, l'équipe chemine vers une amélioration continue des services. Un document synthèse (plateforme pédagogique en installations) présente le programme éducatif et son application aux parents désireux d'en savoir plus long. Adressez-vous à la directrice adjointe de votre installation pour plus d'information. Ce document vous est remis lors de l'inscription de votre enfant et il est accessible sur notre site Internet.

8. MODALITÉS ÉCONOMIQUES

- 8.1 **FRAIS POUR ARTICLES D'HYGIÈNE** (Annexe B de l'entente de services de garde à contribution réduite)
Un montant annuel de **12,00\$ par enfant** sera payable en un (1) versement annuel en date du 15 octobre. Ce montant servira à défrayer les dépenses de la crème solaire pour l'année complète à venir.
- 8.2 **TARIFS JOURNALIERS** (Article 4 de l'entente de services de garde à contribution réduite)
Des places à contribution réduite sont offertes à tous les enfants d'âge préscolaire. Certaines familles pourraient être admissibles à des places à l'exemption du paiement de la contribution réduite.
- 8.3 **PÉNALITÉS POUR LES RETARDS** (Article 5 de l'entente de services de garde à contribution réduite)
Chaque parent qui vient chercher son ou ses enfant(s) après l'heure de fermeture voit sa facture de frais de garde augmenter de **9,00\$ du 15 minutes** à compter de l'heure de fermeture.
Le parent peut compléter l'annexe D de l'entente de services de garde à contribution réduite afin de bénéficier d'une période dépassant 10 heures par jour, moyennant des frais de 5,00\$ par jour d'occupation.
- 8.4 **EN CAS DE MALADIE** (Article 7 de l'entente de services de garde à contribution réduite)
Les enfants admissibles à une place à contribution réduite ne peuvent pas bénéficier de réduction en cas de maladie.
- 8.5 **TARIF POUR LES CONGÉS FÉRIÉS** (Article 2.3 de l'entente de services de garde à contribution réduite)
Les congés fériés sont facturés au taux de la contribution réduite pour chaque journée où l'enfant est normalement présent selon son entente de service.
- 8.6 **VACANCES** (Article 7 de l'entente de services de garde à contribution réduite)
Les enfants admissibles à une place à contribution réduite ne peuvent pas bénéficier de réduction en cas de vacances. Le ministère permet une limite de quatre semaines de vacances annuelles sans que le CPE ne soit tenu de remplacer l'enfant.
- 8.7 **MODE DE PAIEMENT** (article 4 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Les frais de garde sont payables le vendredi aux deux semaines par prélèvement bancaire et dépôt direct dans le compte du CPE. Tout paiement en argent doit être déposé dans la boîte aux lettres sécurisée à l'endroit prévu à cette fin.

Des états de compte sont remis aux parents, en octobre, après facturation des frais pour produits d'hygiène, ou lorsque plus de 4 semaines de facturation s'accumulent.
(Article 9 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Les dossiers en souffrance sont soumis aux procédures prévues à l'article 13 (procédure d'exclusion des enfants reçus).

8.8 REÇUS D'IMPÔTS

Des reçus de frais de garde sont émis à chaque année. Les relevés 24 ne tiennent pas compte des places à contribution réduite qui ne sont pas admissibles au provincial et un relevé totalisant les frais de garde payés est imprimé pour le fédéral. Un relevé 30 est également remis aux parents avant le 28 février de l'année en cours.

8.9 AVIS DE DÉPART (Article 10 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Il est souhaitable d'aviser au moins deux (2) semaines à l'avance si votre enfant quitte le CPE. Lorsque le parent met fin à l'entente de services avant l'échéance du contrat, il doit compléter le formulaire de résiliation et le remettre au CPE. Il devra payer le prix des services qui lui ont été fournis et la moins élevée des deux (2) sommes suivantes : soit \$50, soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

9. MOYENS DE COMMUNICATION

9.1. AFFICHAGE

Les activités, réunions et autres renseignements concernant les parents sont affichés aux entrées et/ou dans les corridors des installations. On demande aux parents d'en prendre connaissance au fur et à mesure.

9.2 CASIER DE L'ENFANT

Des avis généraux concernant le CPE, des notes personnelles ou des états de compte sont communiqués aux parents dans la section du haut du casier de leur enfant. Le journal de bord de l'enfant s'y trouve également, si applicable.

9.3 EN CAS DE TEMPÊTE OU D'UNE FERMETURE IMPRÉVISIBLE

(Article 6 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

L'installation est fermée en cas de tempête grave seulement. La gravité est déterminée comme suit :

- ✓ *Les cours scolaires sont suspendus;*
- ✓ *Le service de garde scolaire est fermé;*
- ✓ *Le personnel enseignant n'est pas tenu de se présenter au travail.*

Dans ce cas, la station radiophonique locale sera avisée le plus rapidement possible afin de diffuser l'annonce de fermeture du CPE. Un message officiel sur notre site Internet et sur notre page Facebook confirmera la fermeture. Le parent est tenu de payer les frais de garde pour cette journée de fermeture imprévue.

9.4 RENCONTRES ANNUELLES AVEC L'ÉDUCATRICE

Les parents sont convoqués deux (2) fois par année à une rencontre, au plus tard le 15 décembre et le 15 juin de chaque année avec les éducatrices de leur(s) enfant(s) afin de faire connaissance avec celle(s)-ci, de leur expliquer le fonctionnement du groupe. De plus, conformément aux changements apportés au niveau du dossier éducatif de l'enfant en lien avec la loi 143, nous devons présenter un portrait périodique du développement de leur(s) enfant(s) afin de décrire sommairement l'état du développement de l'enfant dans chacun des domaines prévus (Physique et moteur, cognitif, langagier, social et affectif).

9.5 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Les parents, membres de la Corporation, sont fortement invités à participer à l'assemblée générale annuelle.

10. DÉBUT ET FIN DE JOURNÉES

On demande aux parents ou aux responsables de l'enfant :

- **D'avertir en cas d'absence avant 9h le matin** ; (Article 7 de l'entente de services de garde à contribution réduite)
- D'informer le personnel de toute particularité de santé concernant l'enfant (s'il a mal dormi, **s'il prend un médicament à la maison**, si vous êtes allé voir le médecin avec lui.
- **Absolument aviser** si l'enfant a eu une dose d'acétaminophène ou autres médicaments le matin à la maison.
- D'avertir si l'enfant doit prendre un médicament pendant le jour, d'apporter la prescription médicale à cet effet et de compléter et signer le formulaire d'autorisation pour l'administration du médicament ;
- D'avertir si une autre personne que les parents vient chercher l'enfant le soir et de compléter le formulaire prévu à cette fin et le remettre à son éducatrice;
- De superviser le déshabillage et l'habillage de l'enfant le matin et le soir ;
- D'accompagner l'enfant jusqu'à une éducatrice qui en prendra la charge et de veiller à son intégration dans le groupe ;
- De reconduire l'enfant sur les lieux d'une activité spéciale s'ils ne sont pas arrivés au moment du départ du groupe ;
- De s'informer du déroulement de la journée de l'enfant en consultant son journal de bord à chaque jour et en communiquant avec l'éducatrice au besoin.

11. SANTÉ

11.1 POLITIQUE CONCERNANT LES ENFANTS MALADES

En collaboration avec les parents, les CPE doivent veiller à maintenir un environnement sain pour les enfants et limiter les risques de transmission des maladies. Un enfant ne doit pas 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 (à l'intérieur ou à l'extérieur) et s'il nécessite des soins spéciaux importants de la part de son éducatrice comme : repos en dehors des heures habituelles, diète spéciale sauf pour les cas d'allergie, usage fréquent des toilettes, application répétée de lotion calamine.

Nos installations ne disposent pas d'un local spécifique et n'ont pas le personnel que requiert la garde d'enfants malades et/ou non fonctionnels. Les parents d'enfants malades présentant un risque de contagion sont donc invités à ne pas se présenter au CPE ou à venir chercher leur enfant lorsqu'ils sont appelés à le faire.

LES ENFANTS QUI PRÉSENTENT L'UN OU L'AUTRE DES SYMPTÔMES SUIVANTS SERONT REFUSÉS À LEUR ARRIVÉE AU CPE. SI L'ÉTAT DE L'ENFANT APPARAÎT DOUTEUX À SON ARRIVÉE, LE PARENT SERA AVISÉ QU'UNE PÉRIODE D'OBSERVATION D'UNE HEURE SERVIRA À DÉTERMINER SI L'ENFANT EST FONCTIONNEL OU NON.

- Une température de **38.6°C** (101° F) et plus
- De la diarrhée plus de deux fois au cours des **48** dernières heures
- Plusieurs vomissements au cours de la nuit précédente. Il pourra réintégrer le surlendemain à la condition de ne pas avoir vomi durant les 12 heures précédentes. (voir point 4 à la section suivante)
- Une conjonctivite, lorsqu'elle est traitée (**yeux rouges et écoulement purulent**) l'enfant peut réintégrer le service de garde 24 heures après le début du traitement; s'il s'agit d'un traitement « tablette » et que les symptômes persistent après trois (3) jours, le CPE demandera au parent d'aller consulter un médecin

- ❑ Une pharyngite, amygdalite à streptocoque ou scarlatine (l'enfant pourra réintégrer le service de garde 24 heures après le début du traitement si son état le permet)
- ❑ Un état général qui, au jugement des éducatrices sur place, empêchera l'enfant de participer aux activités et à la vie du CPE.

AU COURS DE LA JOURNÉE, NOUS VOUS AVISERONS SI NOUS CONSTATONS TOUT SYMPTÔME LAISSANT SUSPECTER UNE MALADIE CONTAGIEUSE OU AUTRE SYMPTÔME INCOMMODANT VOTRE ENFANT NOTAMMENT :

1. Fièvre à plus de 38.6°(101).
 - Dans ce cas, nous vous téléphonons, nous administrons de l'acétaminophène à l'enfant si nous en avons obtenu préalablement l'autorisation, nous attendons une heure (1h) et si la fièvre n'a pas diminué, nous vous demandons de venir chercher votre enfant. Si la fièvre est contrôlée et que l'état général de l'enfant le permet, il pourra terminer la journée au CPE.
2. Toux prononcée et/ou difficultés respiratoires
3. Diarrhées.
 - S'il a la diarrhée à deux reprises, l'enfant pourra réintégrer après 48 heures sans diarrhées.
 - L'enfant qui n'est plus aux couches et qui ne peut arriver aux toilettes à temps sera retourné après une diarrhée importante qui implique un risque pour sa santé.
 - **En période d'éclosion de gastro entérite (2 cas dans un même groupe), le CPE resserre les mesures préventives et exclut les enfants et le personnel après la première diarrhée. L'enfant sera exclu, s'il est incapable d'utiliser les toilettes pour chacune de ses selles, incontinent.**
4. Vomissements.
 - Même si l'enfant semble fonctionnel, le personnel ne peut s'occuper du groupe et ramasser les dégâts; si l'enfant n'a pas d'autres vomissements, il pourra revenir le lendemain.
5. Indices de maladie contagieuse en référence au guide *Prévention et contrôle des infections dans les Centres de la Petite Enfance et des établissements de soins* et à l'affiche sur *Les infections en milieu de garde* disponible sur www.mfa.gouv.qc.ca dans la section santé et sécurité)
6. Apparition d'allergie;
7. Maux d'oreilles (douleur importante et constante);
8. Un état général détérioré qui indique que l'enfant ne va pas bien.

Si l'un de ces problèmes se manifeste au cours de la journée, les parents sont avisés par téléphone et doivent venir chercher leur enfant dans un bref délai.

Par la suite, l'enfant pourra réintégrer le service de garde à trois conditions : 1) les symptômes ont disparu [ou sont contrôlés par une médication qui a eu le temps d'agir - la plupart des médecins recommandent un retour 24 heures après le début d'un antibiotique oral], 2) il se sent assez bien pour participer aux activités régulières du service de garde et 3) il est considéré comme non contagieux. Un billet du médecin pourra être exigé pour le retour de l'enfant.

- ✓ Notez que la varicelle n'est pas un cas d'exclusion si l'enfant se porte assez bien et que son état ne nécessite pas de soins importants.
- ✓ Si un enfant a des écoulements nasaux verdâtres, nous vous aviserons et recommanderons dans ce cas de consulter un médecin car cela indique la présence possible d'une infection (sinusite).

Il est important d'administrer le traitement prescrit jusqu'au bout même si l'enfant va mieux de façon à enrayer complètement l'infection et en prévenir la transmission (ex : antibiotiques,

gouttes pour conjonctivite, ...).

Références : critères du département de santé communautaire, guide *La santé des enfants... en services de garde éducatifs*, guide *Prévention et contrôle des infections dans les centres de la petite enfance*, *Bulletin du comité de prévention des infections dans les CPE du Québec*.

11.2 MÉDICAMENTS

Selon la réglementation du ministère de la Famille, **aucun médicament, incluant les médecines douces, ne peut être administré à un enfant au C.P.E. sans l'autorisation écrite du titulaire de l'autorité parentale (formulaire à cet effet) et sans être accompagné d'une autorisation médicale.** Les renseignements inscrits par la pharmacie sur l'étiquette du médicament prescrit font foi de cette autorisation médicale.

Prière donc :

- ✓ D'apporter le médicament prescrit avec l'étiquette de la pharmacie et soit une cuillère ou un gobelet gradué.
- ✓ De remplir le formulaire d'autorisation d'administrer un médicament
- ✓ D'inscrire l'heure à laquelle l'enfant doit prendre son médicament et jusqu'à quelle date sur le tableau « MÉDICAMENTS » dans le corridor du CPE.

Le personnel n'effectue en aucun cas des prélèvements pour fins d'analyses médicales ni aucun traitement prescrit qui ne peut être administré dans le cadre de l'organisation d'un groupe.

De l'acétaminophène ne peut être administrée sans que l'enfant ne fasse de température.

11.3 MALADIES GRAVES, ÉPIDÉMIE

En cas de maladie grave, d'épidémie ou autre, le conseil d'administration peut décider de la fermeture temporaire de l'installation, sur recommandation du Département de la Santé Publique.

11.4 CHANGEMENT D'ADRESSE, DE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE & NUMÉROS D'URGENCE

Pour plus de sécurité, on demande aux parents d'avertir de tout changement d'adresse et de numéro de téléphone, et de s'assurer que le CPE possède en tout temps un autre numéro valide, de jour, en cas d'urgence.

12. VÊTEMENTS ET OBJETS PERSONNELS

12.1 CE QU'IL FAUT APPORTER POUR TOUS LES ENFANTS À CHAQUE JOUR

- Des souliers;
- Un rechange complet gardé dans un sac en tissu dans le casier de l'enfant (camisole, bas, bobette, pantalon, gilet);
- Trois rechanges si l'enfant est en apprentissage de la propreté;
- Des couches jetables en quantité suffisante, si nécessaire ; (les pull-ups non-détachables et les couches lavables ne sont pas acceptées pour des raisons d'organisation);
- Un (seul) toutou et/ou une (seule) doux-doux;
- Tous les vêtements nécessaires aux jeux extérieurs selon la saison et la température :

Printemps et automne : sur-pantalon de nylon, bottes, chapeau, gants ou mitaines;

Hiver : habit de neige, bottes, cache-cou (plus sécuritaire qu'un foulard), tuque, mitaines recouvertes de nylon ;

Été : casquette ou chapeau, +maillot de bain et serviette pour les journées chaudes.

- De l'ibuprophène (Advil et/ou, Motrin) et/ou du sirop, **UNIQUEMENT** avec la prescription médicale et l'autorisation parentale. Il faut s'assurer que ces médicaments ne soient pas laissés dans le sac de l'enfant;
- Une photo des parents ou de la petite famille peut être apportée comme source de réconfort pour l'enfant (et, pourquoi pas, collée dans le cahier personnel de l'enfant);

Pour les poupons :

- Des biberons pour la journée que vous rapportez pour les nettoyer le soir;
- Lait maternisé, s'il y a lieu;
- Un repas quand l'enfant ne peut pas manger le menu du jour;
- Une suce;
- Des couches jetables en quantité suffisante, si nécessaire ; (les pull-ups non-détachables et les couches lavables ne sont pas acceptées pour des raisons d'organisation);
- Un pot de 500 grammes de pâte d'ihle identifié au nom de l'enfant.

Prière d'identifier les vêtements au nom de l'enfant. Le CPE n'assume pas la responsabilité des pertes ou vols de vêtements ou autres accessoires.

Nous vous prions également de vider le casier de l'enfant chaque vendredi.

12.2 **À ÉVITER, S.V.P.,** POUR FACILITER L'ORGANISATION QUOTIDIENNE

- ✓ Ne pas apporter des jouets personnels de l'enfant (camion, poupée, auto, etc.) ;
- ✓ Limiter les bijoux et éviter les bagues, montres et bijoux-jouets ;
- ✓ Éviter les salopettes, combinaisons une pièce et ceintures (gr.1 à 4) ;
- ✓ Les lunettes de soleil ne sont pas permises à moins d'avis médical à ce sujet.
- ✓ Baume à lèvres et maquillage ;
- ✓ Interdiction complète des souliers « CROC »

13. POLITIQUE D'EXCLUSION DES ENFANTS REÇUS (Article 10 du règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance) (article 9 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Puisque le CPE souhaite offrir des services de garde de qualité qui répondent aux besoins respectifs de développement de chacun des enfants accueilli, il a donc élaboré cette politique afin d'établir clairement une progression des mesures à prendre lorsqu'un litige survient entre les deux parties (CPE et parents).

L'objectif principal recherché est de favoriser un terrain d'entente entre ces deux parties afin de permettre à l'enfant reçu de conserver sa place et d'éviter l'expulsion du service.

MOTIFS POUVANT ENTRAÎNER L'EXCLUSION D'UN ENFANT

1. Les mauvaises créances (frais de garde non assumés de façon régulière par les parents);
2. Le CPE constate ou juge qu'il n'est plus en mesure d'offrir un service adéquat répondant aux besoins spécifiques d'un enfant vivant une difficulté (limite soit au niveau des ressources humaines, physiques, matérielles ou financières du CPE);
3. Le manque de soutien ou de collaboration de la part des parents de même que les agressions

verbales.

PROCÉDURE D'EXCLUSION DE L'ENFANT REÇU

1. Les mauvaises créances

- 1.1 Lorsque le solde de la facture des frais de garde atteint un montant de **\$200.00**, un avis écrit exigeant le paiement dû est remis aux parents. Les parents doivent alors acquitter la somme due dans les délais prescrits;
- 1.2 Si le parent n'est pas en mesure d'acquitter la somme due, une entente écrite doit être prise avec le CPE. Cette entente écrite détermine les modalités de règlements afin de permettre aux parents de régulariser leur situation (montant, fréquence de paiement, type de paiement);
- 1.3 À défaut de respecter l'entente écrite, les parents seront informés de la date de fin de leur entente de service de garde avec un avis préalable de deux (2) semaines et ce, conformément à une résolution adoptée par le conseil d'administration du CPE.

2. Le CPE constate qu'il n'est plus en mesure d'offrir un service adéquat répondant aux besoins spécifiques d'un enfant vivant une difficulté (limite soit au niveau des ressources humaines, physiques, matérielles et financières du CPE)

Lorsqu'un comportement de l'enfant est répétitif et non favorable à son développement ou à celui de son groupe ainsi qu'à la réalisation du mandat de l'éducatrice, en tenant compte du groupe d'âge de l'enfant, la procédure suivante est appliquée :

- 2.1 Identification de la problématique;
- 2.2 Échange entre l'éducatrice (teur) et le ou les parent(s);
- 2.3 Si requis : avis au parent et rencontre entre le parent, l'éducatrice de l'enfant et la directrice adjointe de l'installation;
- 2.4 Élaboration d'un plan d'intervention à partir des ressources du centre de la petite enfance en collaboration avec le ou les parents;
- 2.5 Évaluation et analyse des résultats obtenus à l'échéance déterminée lors de l'étape 2.4;
- 2.6 Si requis : élaboration d'un plan d'intervention ou un plan de soutien individualisé (PSI) en collaboration avec les ressources externes (ex : psycho-éducateur, travailleur social, psychologue) en cas d'aggravation du problème ou de manque de collaboration parentale;
- 2.7 Réévaluation et analyse des résultats obtenus à l'échéance déterminée à l'étape 2.6;
- 2.8 Si requis : prise de décision du conseil d'administration en cas de persistance ou d'aggravation du problème ou de manque de collaboration parentale, pouvant conduire à la diminution des jours de fréquentation, suspension du service de garde ou fin de l'entente de service; les parents en seront alors avisés par écrit.

3. Le manque de soutien ou de collaboration de la part des parents

Le CPE étant le prolongement de la maison familiale, il considère essentiel le soutien et la collaboration des parents afin de créer et maintenir une continuité et une cohérence entre la maison et le CPE.

Dès qu'une problématique auprès de l'enfant est soulevée, le processus d'intervention du CPE (indiqué au point 2) est enclenché et la collaboration des parents est demandée.

Si en cours de processus, le manque de soutien ou de collaboration de la part des parents est constaté, la situation leur sera signifiée par le biais d'une rencontre. Une entente d'engagement sera

alors prise entre les parties signifiant les attentes escomptées.

S'il y a récurrence de la problématique, la direction informe le conseil d'administration de la situation et des solutions envisagées, pouvant aller jusqu'à la résiliation de l'entente de service de garde. Le conseil d'administration statuera et un avis écrit aux parents les informera du résultat et de la date de cessation des services, s'il y a lieu. De même, lorsque le parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde inscrites à la présente régie interne.

14. EN CAS D'ÉVACUATION D'URGENCE

Pour l'installation de 80 enfants à Lac-Mégantic, le CPE a signé une entente avec les Autobus Dostie pour que ceux-ci dépêchent un autobus qui pourra abriter et transporter les enfants en cas de besoin. Dans ce cas, les enfants et le personnel seront amenés à la salle principale de l'OTJ où les parents pourront venir chercher leur(s) petit(s) en toute sécurité. (Numéros d'urgence : 819 237-9869 | 819 583-7533)

Pour l'installation de 42 enfants à Lac-Mégantic, les enfants et le personnel seront amenés à se diriger à la vieille gare du centre-ville située derrière l'installation. Les parents pourront venir chercher leur(s) petit(s) à cet endroit en toute sécurité. (Numéros d'urgence : 819 237-9863 | 819 583-7533)

Pour le CPE La Petite Bottine de Lac-Drolet, les enfants et le personnel seront amenés à se diriger à l'immeuble adjacent (696, rue Principale) où les parents pourront venir chercher leur(s) petit(s) en toute sécurité. (Numéros d'urgence : 819 583-7821 | 819 583-7533)

Pour le CPE La Boite à Sourires de St-Romain, les enfants et le personnel seront amenés à se diriger à l'école primaire de St-Romain (105, rue du Couvent – Téléphone 819 583-1150) où les parents pourront venir chercher leur(s) petit(s) en toute sécurité. (Numéros d'urgence : 819 583-7821 | 819 583-7533)

En tout temps, nos installations sont reliées à une centrale d'urgence.

15. POLITIQUE DE TRAITEMENT DE PLAINTES

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

Le 8 décembre 2017, la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance a été modifiée dans le but notamment d'améliorer la qualité éducative des services de garde des CPE. Parmi les changements apportés, l'article 5.2 de la Loi a été ajouté, lequel indique :

Le prestataire de services de garde doit assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants à qui il fournit des services de garde.

Il ne peut, notamment, appliquer des mesures dégradantes ou abusives, faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi. Il ne peut également tolérer des personnes à son emploi de tels comportements.

La corporation s'est dotée d'une politique (ANNEXE A) ayant pour but d'assurer des services de garde éducatifs de qualité et de veiller à la santé, la sécurité et au bien-être des enfants. Dans ce contexte, la politique vise à prévenir ou, le cas échéant, à faire cesser tout comportement pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité et au bien-être des enfants incluant toutes attitudes ou pratiques inappropriées au CPE.

La politique établit une procédure de traitement des plaintes pour toutes personnes ayant constaté des attitudes ou pratiques inappropriées.

Elle est applicable uniformément à tout le personnel du CPE.

15.1 PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le centre de la petite enfance doit recueillir et doit traiter toute plainte provenant de toute personne concernant un service de garde offert en installation, un membre du personnel ou toute personne agissant en son nom (la procédure de traitement des plaintes s'applique tant au service de garde en installation qu'au service de garde en milieu familial).

- ✓ Toute personne peut porter plainte au centre de la petite enfance pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans l'installation, qui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.
- ✓ Toute personne peut porter plainte au centre de la petite enfance lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel et une personne agissant pour le centre de la petite enfance manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.
- ✓ Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille (1 855 336-8568) lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis du centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou par un de ses règlements.

15.2 PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, la directrice générale et les directrices adjointes à la pédagogie et à la qualité des services de l'installation sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes. Si ces personnes ne sont pas disponibles, celui ou celle qui reçoit la plainte doit l'acheminer directement à la présidente ou la vice-présidente du conseil d'administration, il en va de même pour une plainte qui concerne la gestionnaire principale de l'établissement.

15.3 TRAITEMENT DES PLAINTES

Les personnes désignées ou celles qui les remplacent traitent toutes plaintes avec diligence et en assurent le suivi.

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

15.3.1 Réception de la plainte

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

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

Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de communiquer avec la personne désignée à un autre moment dans la journée. Elle prend en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter (présidence ou vice-présidence du conseil d'administration).

15.3.2 Examen et traitement de la plainte

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

Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou autre événement de même nature subi par un enfant :

*** Plainte concernant un membre du personnel :**

La personne désignée procède au retrait de l'employé et avise sans délai le conseil d'administration.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre du personnel de celui-ci :

La personne désignée transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il statue du bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille.

Afin de constater la situation, la personne désignée peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant, procéder à une observation à l'improviste dans le groupe concerné.

15.3.3 Suivi de contrôle

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

15.3.4 Rapport du traitement des plaintes

La personne désignée informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE. Elle en décrit la nature, indique leur traitement ainsi que le suivi des plaintes.

15.3.5 Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le centre ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE Sous les Étoiles pendant deux ans après le départ des membres du personnel. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents.

Une plainte peut également être déposée auprès du Ministère de la Famille. Trois manières de communiquer une plainte au Ministère sont offertes :

- Par Internet, à l'adresse suivante :
<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/formulaire-deposer-plainte.aspx>
- Par téléphone, au numéro suivant : 1 855 336-8568
- Par courrier, à l'adresse suivante :

Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité
Ministère de la Famille
600, rue Fullum, 5^e étage
Montréal (Québec) H2K 4S7

ANNEXE A

POLITIQUE RELATIVE À LA PRÉVENTION ET AU TRAITEMENT DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES INAPPROPRIÉES

ARTICLE 1 : OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Le 8 décembre 2017, la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance a été modifiée dans le but notamment d'améliorer la qualité éducative des services de garde des CPE. Parmi les changements apportés, l'article 5.2 de la Loi a été ajouté, lequel indique :

Le prestataire de services de garde doit assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants à qui il fournit des services de garde.

Il ne peut, notamment, appliquer des mesures dégradantes ou abusives, faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi. Il ne peut également tolérer des personnes à son emploi de tels comportements.

La présente politique a pour but d'assurer des services de garde éducatifs de qualité et de veiller à la santé, la sécurité et au bien-être des enfants. Dans ce contexte, la politique vise à prévenir ou, le cas échéant, à faire cesser tout comportement pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité et au bien-être des enfants incluant toutes attitudes ou pratiques inappropriées au CPE.

La politique établit une procédure de traitement des plaintes pour toutes personnes ayant constaté des attitudes ou pratiques inappropriées.

Elle est applicable uniformément à tout le personnel du CPE.

ARTICLE 2 : DÉFINITION

Le *Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques inappropriées* rédigé par le ministère de la Famille définit une attitude ou une pratique inappropriée comme étant « *un comportement pouvant être constitué de paroles, de gestes ou de méthodes éducatives pouvant porter atteinte à la santé, à la sécurité ou au bien-être d'un enfant reçu en services de garde* ». Sans restreindre la généralité de la définition qui précède, le Guide inclut un tableau présentant des exemples d'attitudes et de pratiques inappropriées, lequel est en annexe de la présente politique.

ARTICLE 3 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le CPE s'engage à informer les travailleuses et les parents de la présente politique et à assurer le respect et l'application des principes qui y sont énoncés. Dans le cadre de l'application de la politique, l'employeur prend les mesures nécessaires pour prévenir ou, le cas échéant, pour faire cesser toutes situations comportant des attitudes ou pratiques inappropriées qui lui sont signalées.

Il voit à recevoir les plaintes et à intervenir de façon impartiale, respectueuse et équitable envers les personnes concernées. Il agit avec discrétion pour régler toute situation dont il est saisi et exige la confidentialité des personnes interpellées dans le règlement de la situation. Il décide, à la suite d'une plainte et de son enquête, de la nature de l'intervention à réaliser.

Les travailleuses s'engagent à veiller à la santé, à la sécurité et au bien-être des enfants sous leur responsabilité et à signaler tout comportement pouvant porter atteinte à la santé, à la sécurité ou au bien-être des enfants à la direction générale. En cas de doute, une travailleuse peut discuter de façon informelle avec la personne qui aurait eu des attitudes ou pratiques inappropriées.

Elles s'engagent à participer aux comités, réunions et formations mis en place par l'employeur pour améliorer la qualité des services de garde et à respecter la confidentialité lors du traitement d'une plainte.

ARTICLE 4 : PROCÉDURE DE SIGNALEMENT

Toute personne qui croit avoir été témoin d'attitudes ou de pratiques inappropriées au CPE (« la plaignante ») doit en informer la direction générale, par écrit (en utilisant de préférence le formulaire apparaissant en annexe II de la politique). Si la personne visée par la plainte est la direction générale, la plainte doit être transmise au président ou à la présidente du conseil d'administration.

La plainte doit être signée et doit faire état des faits reprochés, nommer la ou les personnes identifiées comme responsables desdits faits et désigner les personnes qui étaient présentes qui pourraient avoir été témoins des faits.

En déposant une plainte formelle, la plaignante autorise la divulgation du contenu de sa plainte (à l'exception de l'identité du plaignant) à la personne faisant l'objet de la plainte et à toute autre personne à qui la divulgation est nécessaire pour donner plein effet à la présente politique.

En cas de doute, une travailleuse peut discuter de façon informelle avec la direction générale afin de déterminer si les événements justifient le dépôt d'une plainte formelle.

Un parent peut demander à la direction de l'aider à communiquer avec une travailleuse ou de lui parler en son nom avant le dépôt d'une plainte formelle.

ARTICLE 5 : TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

La direction ou le président du conseil d'administration peut désigner une personne externe pour procéder au traitement de la plainte.

Le traitement d'une plainte s'effectue dans les plus brefs délais pour que cesse la situation et pour rétablir un milieu sécuritaire pour les enfants. Il doit être mené à terme dans un délai raisonnable et être effectué de façon impartiale, respectueuse et équitable envers les personnes concernées.

Si la plainte apparaît recevable, la direction générale peut mettre en place des mesures préventives temporaires en vue de protéger les enfants.

L'autorité responsable peut suggérer une rencontre entre les personnes concernées pour trouver une solution à la situation et/ou procéder à une enquête pour vérifier le bien-fondé de la plainte. En cas d'enquête, il doit rencontrer toute personne qui est témoin des faits reprochés incluant la personne visée par la plainte.

ARTICLE 6 : MESURE

La direction générale prend ensuite les mesures appropriées pour régler la plainte en tenant compte notamment de la gravité, de l'ampleur et de la récurrence de la situation. Dans toute circonstance, elle s'assure des moyens mis en œuvre pour éviter la récurrence des manquements et veiller la santé, la

sécurité et le bien-être des enfants. Elle pourra prendre des mesures administratives et/ou disciplinaires, pouvant aller jusqu'au congédiement, contre toute travailleuse ayant porté atteinte à la santé, la sécurité et le bien-être des enfants.

Toute travailleuse qui dépose une plainte frivole, non fondée ou de mauvaise foi ou qui est témoin de comportement pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité et au bien-être des enfants et qui refuse de signaler les comportements s'expose à des mesures disciplinaires.

ANNEXE I

Tableau présentant des exemples d'attitudes et de pratiques inappropriées

Le tableau suivant présente des exemples d'attitudes et de pratiques inappropriées et a été rédigé par le ministère de la Famille. Il ne fait pas état de façon exhaustive de tout ce qui peut constituer une attitude ou une pratique inappropriée interdite en vertu de l'article 5.2 de la Loi et ne vise pas à définir les notions de gravité, de dangerosité, de caractère raisonnable, d'abus, de répétition, etc. Dans la pratique, chaque cas est examiné, se situe dans un contexte, présente des particularités et mène à certaines interventions. Un même exemple présenté dans le tableau peut illustrer plus d'un type de pratique inappropriée.

| Comportement | Précision | Exemples |
|----------------------------|---|---|
| Mesures dégradantes | Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique | <ul style="list-style-type: none"> • Humilier • Ridiculiser • Laisser un enfant dans sa couche souillée pendant une longue période |
| Mesures abusives | Gestes ou omissions inappropriés qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique ou psychologique de l'enfant | <ul style="list-style-type: none"> • Infliger de la violence physique à un enfant • Attacher un enfant • Enfermer un enfant seul dans une pièce |
| Punitions exagérées | Méthodes d'intervention excessives et inappropriées | <ul style="list-style-type: none"> • L'obliger à se tenir face au mur • Le mettre à genoux • L'isoler ou l'exclure des activités pour le punir • Le restreindre en l'attachant dans une chaise haute, un siège d'auto ou une poussette pour le discipliner ou pour remplacer la surveillance du personnel |
| Dénigrement | Gestes, paroles ou attitudes qui portent atteinte à l'estime de soi ou à la dignité | <ul style="list-style-type: none"> • Insulter l'enfant, seul ou devant d'autres personnes • L'affubler de surnoms blessants • Dénigrer un parent devant son enfant • Se moquer d'un enfant |

| Comportement | Précision | Exemples |
|--|--|--|
| Menaces | Paroles ou gestes utilisés pour entretenir la crainte ou la peur | <ul style="list-style-type: none"> • Menacer un enfant de briser son jouet • Le menacer de lui enlever sa « doudou », sa suce, son toutou, etc. • Le menacer de lui faire mal • Lui faire du chantage affectif |
| Utiliser un langage abusif | Langage inapproprié montrant un manque de respect ou afin d'intimider | <ul style="list-style-type: none"> • Blasphémer contre ou devant un enfant • Se quereller entre adultes devant un enfant |
| Autres attitudes et pratiques inappropriées | Actes qui mettent en cause la santé physique ou psychologique, la sécurité ou le bien-être des enfants de façon préoccupante | <ul style="list-style-type: none"> • Ignorer les allergies alimentaires d'un enfant • Le priver de nourriture • Crier ou parler fort en s'adressant à un enfant • L'habiller de façon inappropriée par grand froid • Négliger de l'hydrater • Le laisser pleurer longtemps sans le réconforter • Adopter une attitude agressive ou impatiente envers lui • Lui faire peur • Manquer à la surveillance |

ANNEXE II

Signalement confidentiel de probabilité d'attitudes ou de pratiques inappropriées

Avertissement!

Tenant compte du sérieux que l'employeur accorde au traitement des plaintes, de la qualité des rapports que l'employeur veut maintenir entre les membres de l'organisation, des conséquences néfastes d'une fausse plainte sur les personnes et l'organisation, soyez de plus avisé(e) que toute plainte déposée de mauvaise foi, ou avec l'intention de nuire, ou d'une manière grossièrement négligente en ce qui a trait aux perceptions expose son auteur à des conséquences graves pouvant aller jusqu'au congédiement.

Je, _____, ai raison de croire, en toute bonne foi, que (*nommer la ou les personnes fautive(s)*)
_____ a eu une attitude ou une pratique inappropriée à l'égard d'un ou de plusieurs enfants.

Cette situation est provoquée par :

- Une personne
- Un ensemble de personnes
- Une situation tolérée ou vécue dans l'organisation

Voici les renseignements qui permettent d'identifier l'auteur ou les auteurs ou la source des attitudes ou des pratiques inappropriées alléguées :

La situation commande d'être gérée, car j'estime que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants n'est pas assuré si des mesures correctives ne sont pas appliquées dans les meilleurs délais.

J'effectue le présent signalement de bonne foi et sur la base d'une perception des faits que je crois la plus objective possible dans les circonstances.

Je comprends que même si la direction générale me rencontre à ce sujet, le traitement du présent signalement sera fait de manière confidentielle conformément à la politique.

Et, j'ai signé à _____ ce ____^e jour de _____ 20__.

Signature : _____

ANNEXE III

ACCUSÉ DE RÉCEPTION

POLITIQUE RELATIVE À LA PRÉVENTION ET AU TRAITEMENT DES ATTITUDES OU PRATIQUES INAPPROPRIÉES

Par la présente, je déclare avoir reçu un exemplaire de la Politique relative à la prévention et au traitement des attitudes ou pratiques inappropriées, l'avoir lue et comprise. Je confirme avoir pu poser des questions pour en comprendre la portée, le cas échéant.

Je comprends que je suis tenu de respecter ladite politique.

Employé

Date

(Copie de la présente sera portée au dossier de l'employé)