

RÉGIE INTERNE

CPE LA BOÎTE À SURPRISE

Document modifié juin 2012

ADOPTÉ PAR LE C.A. LE : 18 septembre 2012.
Modifications adoptées par le C.A. 10 mai 2017

Tables des matières

Définition.....	3
1. Présentation du Centre de la petite enfance.....	3
2. Les assurances.....	3
3. Le cadre de vie.....	4
3.1 Pédagogie.....	4
3.2 Déroulement de la journée.....	4
3.3 Le personnel du CPE	4
4. Horaire du CPE.....	5
4.1 Heures d’ouverture.....	5
4.2 Heure d’arrivée.....	5
4.3 Retards.....	5
4.4 Congés fériés.....	5
4.5 Arrivées et départs.....	5
4.5 Accompagnateur de l’enfant.....	6
4.6 Fermeture exceptionnelle.....	6
..	
5. Politique d’admission... ..	6
5.1 Les formulaires.....	6
5.2 Critères d’admissibilité.....	6
5.3 Fréquentation.....	7
5.4 Avis pour modification de fréquentation.....	7
.	
6. Repas.....	7
6.1 Menu.....	7
6.2 Dîner.....	7
6.3 Allergies alimentaires.....	7
7. Frais et paiements.....	7
7.1 Frais de garde.....	7
7.2 Frais pour les couches.....	8
7.3 Modalité de paiement.....	8
7.4 Retard de paiement.....	8
7.5 Reçus d’impôt.....	8
8. Vêtements et effets personnels.....	8
8.1 Nourriture et jouets.....	8
8.2 Objets perdus.....	8
8.3 Identification des vêtements.....	9
8.4 Vêtements adéquats.....	9
8.5 Ce que l’enfant a besoin.....	9
8.6 Le casier de l’enfant.....	9
9. Maladies et accidents.....	9
9.1 Absence.....	9
9.2 Attestation de santé.....	9
9.3 Médicaments.....	9-10
9.4 Urgence.....	10
10. Plaintes.....	10
10.1 Procédures de traitement des plaintes.....	Annexe 1
11. Politique d’expulsion d’un enfant et résiliation de l’entente de service de garde.....	10-11
11.1 Prise de décision.....	11
11.2 Procédure d’expulsion d’un enfant.....	Annexe 2
12. Communication aux parents.....	11
13. Modalités de participation des membres.....	11

Définition

Les règles de régie interne se définissent comme l'ensemble des règles de fonctionnement que se fixe le centre.

1. Présentation du centre de la petite enfance

Le CPE La Boîte à Surprise (ci-après nommé le CPE) est une corporation privée à but non lucratif incorporée en octobre 1977 selon la partie 3 de la Loi sur les compagnies du Québec. Le Centre est subventionné par le Ministère de la Famille des Aînés (ci-après nommé MFA). Le CPE a pour mission d'offrir un service de garde à 65 enfants âgés de 18 mois à 5 ans. La clientèle de CPE se compose de familles résidant et/ou travaillant dans le quartier ou encore au centre-ville.

Le CPE détient :

- ♦ Un permis d'opération du MFA de 65 places pour les enfants âgés de 18 mois à 5 ans;
- ♦ Un permis d'opération de la Ville de Montréal;
- ♦ Un certificat de conformité du Ministère du Travail, concernant la sécurité dans les édifices publics.

La corporation est administrée par un conseil d'administration de 9 administrateurs, dont les deux tiers $\frac{2}{3}$ sont des parents d'enfants fréquentant le CPE. Le personnel et les parents sont invités à participer aux différents comités mis sur pied dans une proportion de 50-50. Ces comités ont des mandats établis par le conseil d'administration (CA) et ne sont pas décisionnels

Le personnel de la garderie, est syndiqué auprès de la Centrale des Syndicats du Québec (CSQ).

Le CPE est membre du Regroupement de Centres de la Petite Enfance de l'Île de Montréal (R.C.P.E.Î.M.) et par voie de conséquence à l'Association Québécoise des CPE (AQCPE).

2. Les assurances

Le CPE possède une protection d'assurance complète. En effet, la couverture d'assurance commerciale couvre la corporation contre les vols, incendies, risques divers et responsabilité civile. En outre, une police spécifique couvre en responsabilité civile professionnelle les travailleuses et les membres du conseil d'administration.

3. Le cadre de vie

3.1 Pédagogie

Le CPE a une plate-forme pédagogique afin de favoriser le développement global de l'enfant . Nous croyons à une approche pédagogique ouverte et nous voulons offrir un environnement physique et humain stimulant et enrichissant.

Les valeurs privilégiées au CPE sont :

- ♦ L'estime de soi (autonomie , confiance)
- ♦ La joie de vivre
- ♦ La démocratie (respect)
- ♦ La créativité

3.2 Déroulement de la journée

7h Ouverture du C.P.E. Jeux libres en groupes multi-âge
8h30 Collation période d'échanges sur différents sujets
9h45 Hygiène
10h Période d'activité Jeux libres et/ou dirigés; sorties à l'extérieur
11h Préparation au dîner Lavage des mains et hygiène
11h15 Dîner chez les petits
11h30 Dîner chez les grands
*** Après le dîner, période de jeux libres jusqu'à la sieste***
12h45 Préparation à la sieste Hygiène et préparation des matelas
13h00 Sieste chez les petits
13H30 Sieste chez les grands
15h00 Réveil des enfants Hygiène et rangement des matelas
15h30 Collation
16h00 Jeux libres en groupes multi-âge et départ graduel des enfants et du personnel
18h00 Fermeture du C.P.E.

À l'intérieur de ces périodes d'activités les enfants auront l'occasion par exemple d'exprimer leur créativité dans des bricolages , d'explorer leur capacité physique dans des jeux psychomoteur(ex. : Jean dit) ou encore d'apprendre des règles sociales en jouant à des jeux de table avec ses amis.

3.3 Le personnel du CPE

Les ratios éducatrice/enfants sont :

- ♦ 1 éducatrice pour 7 enfants de 18 mois à 24 mois;
- ♦ 1 éducatrice pour 8 enfants de 2 ans et demi à 3 ans;
- ♦ 1 éducatrice pour 10 enfants de 4 ans et plus.

Au sein du personnel régulier du CPE au moins 2 éducatrices sur trois, possèdent une formation reconnue conforme par le MFA.

Le personnel administratif et de soutien a été choisi pour leurs compétences selon des critères exigeants.

Tous les membres du personnel de garde ont une formation de premiers soins renouvelée à tous les trois ans.

4. Horaire du CPE

4.1 Heures d'ouverture

Le CPE est ouvert toute l'année du lundi au vendredi de 7h à 18h00

4.2 Heure d'arrivée

Afin qu'il s'intègre bien au programme d'activités, il est préférable que l'enfant arrive au CPE avant 9h30 et y reste jusqu'à 15h00. Nous demandons au parent de prévenir le CPE s'il prévoit d'arriver plus tard que 9h30 le matin et si des événements incontrôlables l'empêchent de venir chercher l'enfant avant la fermeture.

4.3 Retards

Les retards trop fréquents ne seront pas tolérés, en outre, le parent qui arrive en retard le soir sera facturé un montant équivalent à 5,00\$ par tranche de quinze minutes de retard, par enfant, après 18h. L'heure de référence de l'arrivée du parent sera celle du service de garde constatée par l'éducatrice.

4.4 Congés fériés

Lors de ces journées le CPE est fermé, mais les frais de garde sont exigés (si ceux-ci correspondent à des journées habituelles de fréquentation) puisqu'ils sont établis sur 261 jours d'opération par année. Cependant si les jours fériés correspondent à des jours non-ouvrables (samedi / dimanche), ils sont devancés au vendredi précédant le congé ou reportés au lundi suivant le congé.

Les journées fériées à la garderie sont :

- ◆ La veille, le jour et le lendemain de Noël
Et la veille, le jour et le lendemain du Jour de l'An
- ◆ Le vendredi Saint
- ◆ Le lundi de Pâques
- ◆ La fête de Dollard (fête de la Reine)
- ◆ La fête nationale (Saint-Jean-Baptiste)
- ◆ La Confédération
- ◆ La fête du travail
- ◆ L'action de Grâce

4.5 Arrivées et départs

Lors de l'arrivée et/ou du départ de l'enfant, le parent doit faire savoir à l'éducatrice qui en est responsable à ce moment-là qu'il arrive et/ou qu'il part avec l'enfant. Lorsqu'il est

présent au CPE, le parent est responsable de son enfant. À l'arrivée et au départ il doit dévêtir et vêtir son enfant et le conduire à l'intérieur des locaux.

4.6 Accompagnateur de l'enfant

Les enfants ne quittent la garderie qu'en compagnie de leurs parents à moins que ceux-ci aient averti les responsables qu'une autre personne viendrait chercher l'enfant et qu'ils en aient donné une description physique précise. De plus, il est possible qu'on exige une pièce d'identité. Si un enfant de quatorze (14) ans ou moins se présente pour venir chercher un enfant, nous exigerons une autorisation écrite du parent.

4.7 Fermeture exceptionnelle

Une fermeture exceptionnelle est décidée lorsque la moyenne de température dans les locaux descend au dessous de 13° C (55° F).

Dans les cas urgents tous les enfants déménagent à l'adresse suivante :

Cafétéria de TVA , 1600 de Maisonneuve Est.

Conformément à l'entente des services de garde à contribution réduite, en cas de fermeture imprévue, le parent doit payer sa contribution réduite la 1^e journée de fermeture.

5 Politique d'admission

5.1 Les formulaires

Le parent doit remplir le formulaire d'inscription, ainsi que l'entente de services de garde à contribution réduite prescrite par le MFA.

5.2 Critères d'admissibilité

Tous les enfants âgés de 18 mois à 5 ans ont droit au service de garde. Les enfants dont un frère ou une sœur fréquente déjà le Centre et les enfants des employé(e)s permanent(e)s ont priorité sur les autres demandes d'admission. Le CPE ne fait aucune discrimination face aux enfants et à leurs parents quant à leur croyance, nationalité, handicap, langue ou condition sociale.

Dans le cas de nouvelle inscription ou dans le cas du départ d'un enfant à temps plein, la priorité est accordée aux demandes de garde à temps plein. Les places vacantes sont comblées avec la liste d'attente du guichet unique d'admission de la Place 0-5 en respectant l'ordre des inscriptions sur la liste et la disponibilité de places dans le groupe d'âge correspondant à l'enfant..

Advenant que le CPE ne puisse répondre aux besoins particuliers d'un enfant (handicap, retard de développement, etc.), le CPE se réserve le droit d'en refuser l'admissibilité. Il est également demandé aux parents au moment de l'inscription d'informer le CPE de tout problème particulier concernant la santé globale de l'enfant afin que l'on puisse analyser

si l'on dispose des ressources nécessaires au bien-être des enfants ainsi qu'au bon fonctionnement du Centre.

5.3 Fréquentation

Le parent qui désire inscrire son enfant à temps partiel verra sa demande étudiée par le CPE et dépendamment des places disponibles, la demande sera acceptée ou non.

5.4 Avis pour modification de fréquentation

Un avis de 10 jours est nécessaire afin de pouvoir modifier les journées de fréquentation .

6 Repas

6.1 Menu

Un menu est affiché sur le babillard pour la semaine en cours. Le dîner est préparé selon les critères du guide alimentaire canadien. Nous privilégions une saine alimentation et veillons à ce que les enfants puissent avoir tous les éléments nutritifs dont ils ont besoin afin qu'ils puissent grandir en santé.

6.2 Dîner

Le dîner est servi à 11h15 pour les groupes des 18 mois à 2 1/2 ans et à 11h30 pour les autres. Un fruit est offert aux enfants à 8h30 et une collation santé plus substantielle est servie aux enfants après la sieste vers 15h30.

6.3 Allergies alimentaires

En raison de sévères allergies, il est strictement défendu d'apporter toute nourriture ou breuvage au centre.

7. Frais et paiements

7.1 Frais de garde

Programme de place à contribution réduite (PCR.) : 7. 75 \$ par enfant par jour.

Programme de place à contribution exempté (ECP) : possibilité de place gratuite pour les parents bénéficiant de la sécurité du revenu. Ces places vont de 2 ½ jours minimum à 5 jours par semaine, si le parent prestataire de la sécurité du revenu détient une recommandation écrite d'un intervenant du réseau de la santé et des services sociaux qui respecte l'une des conditions indiquées à l'article 13 du règlement sur la contribution réduite.

7.2 Frais pour les couches

Des frais de 1\$ / jour seront facturés aux enfants qui utilisent les couches offertes par le CPE. Le parent peut, s'il le désire, fournir les couches de son enfant et ce sans aucun frais. Les couches achetées par le CPE sont payées par les parents et doivent faire l'objet d'une entente particulière concernant la fourniture d'articles personnels d'hygiène qui doit être signée par le parent. Cette entente particulière annexée à l'entente de services de garde à contribution réduite peut être résiliée en tout temps par le parent ou par le service de garde.

7.3 Modalité de paiement

Tous les chèques doivent être faits à l'ordre du CPE la Boîte à Surprise. Le parent doit indiquer au verso le nom de l'enfant et la période couverte par le chèque. Les frais de banque entraînés par des chèques émis sans provision sont assumés par les parents.

Les frais de garde sont payables à l'avance, par chèque, ou par prélèvement direct et le paiement doit couvrir les deux semaines en cours le premier jour de la période visée. Pour une saine gestion, aucun retard dans les paiements ne sera toléré.

7.4 Retard de paiement

En cas de retard de paiement des frais de garde, le parent devra rencontrer la responsable de la gestion, négocier une entente de remboursement avec le CPE et signer une reconnaissance de dette. Cette entente sera mise au dossier. Le montant impayé sera taxé d'un frais de 0.25 % par semaine de retard. Si le parent néglige ou refuse de répondre à ces exigences ceci peut être un motif de résiliation de l'entente de services de garde et ce, après que le CPE en ait avisé par écrit le parent

7.5 Reçus d'impôt

Le CPE émet un reçu d'impôt au plus tard le 28 février de chaque année couvrant l'année précédente. De même, le CPE confirme par lettre la présence d'un enfant au CPE pour fin de bourse, programme de réinsertion, etc.

8 Vêtements et effets personnels

Le tempra (acétaminophène) la crème solaire et la crème de zinc sont fournis gratuitement par le CPE.

8.1 Nourriture et jouets

Il est interdit d'apporter au CPE : jouets, gommes, friandises et boissons gazeuses. Il est cependant recommandé d'apporter un objet de réconfort pour la sieste (toutou, poupée, doudou...). Cet objet doit être laissé dans le casier de l'enfant et identifié à son nom.

8.2 Objets perdus

Le CPE n'est pas responsable des objets perdus ou brisés. Il est préférable que les enfants ne portent pas de bijoux ou d'articles personnels de valeur.

8.3 Identification des vêtements

Afin d'éviter le plus possible la perte ou le mélange de vêtements, le parent doit, étiqueter tous les vêtements de l'enfant. Si le parent utilise une poussette, celle-ci doit également être identifiée.

8.4 Vêtements adéquats

Le parent doit prévoir, en tout temps, des vêtements adéquats pour jouer à l'extérieur (y compris chaussures, bottes) et ce, selon les saisons et en fonction de la température.

8.5 Ce dont l'enfant a besoin au CPE

- Un objet de transition comme un toutou ou une doudou.
 - Le CPE fournit la literie mais le parent peut s'il le désire apporter une couverture pour la sieste. Celle-ci devra être apportée à la maison à toutes les semaines pour être lavée.
 - Des vêtements de rechange complet (pantalon, chandail, bas, sous-vêtements)
- Le parent vérifie régulièrement s'ils doivent être remplacés. Ces rechanges sont mis au casier de l'enfant.

8.6 Le casier de l'enfant

Le parent est responsable de l'ordre du casier de l'enfant. Il est strictement **défendu de laisser au casier des sacs en plastique**. Il est recommandé **d'utiliser un sac en toile ou en vinyle du type sac à dos** afin de mettre les vêtements de rechange.

9. Maladie et accidents

9.1 Absence

Le parent doit avertir la garderie le matin si son enfant sera absent pour la journée. Lorsque l'enfant est malade ou absent pour tout autre raison, le plein tarif est exigé.

Le parent doit déclarer toute maladie contagieuse. Le CPE n'accepte pas un enfant malade incapable de participer aux activités.

9.2 Attestation de santé

Après consultation médicale, suite à un accident ou maladie contagieuse, le CPE peut exiger une attestation du médecin traitant à l'effet que l'enfant est en mesure de poursuivre ses activités au CPE.

9.3 Médicaments

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 prescrire. L'autorisation de ce dernier pouvant se prouver par une prescription médicale. Dans le cas d'un médicament prescrit,

les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation médicale.

L'acétaminophène peut être donné aux enfants sans prescription médicale pourvu qu'il soit donné conformément au protocole prévu dans le Règlement sur les services éducatifs à l'enfance. Le parent doit préalablement avoir signé l'autorisation lors de l'inscription sur le formulaire du protocole prévu à cette fin. L'autorisation écrite du parent est requise également pour l'oxyde de zinc, les gouttes nasales salines, les solutions orales d'hydratation et les crèmes solaire.

Tout contenant de médicament doit indiquer le nom et le prénom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, la posologie et la durée du traitement. Il sera entreposé dans un espace de rangement sous clé et hors de la portée des enfants.

Il est recommandé de garder une partie de la prescription à la maison afin d'éviter les oublis.

9.4 Urgence

En cas d'urgence, un membre du personnel réclamera immédiatement l'assistance médicale nécessaire en communiquant avec un médecin ou en se rendant au service d'urgence le plus proche. Les parents sont avertis le plus tôt possible. S'il s'avérait nécessaire de faire venir une ambulance, il est entendu que les parents doivent assumer les frais encourus.

Le parent doit signer une autorisation écrite permettant en cas d'urgence de conduire l'enfant à l'hôpital. Dans ce cas, l'enfant est accompagné d'un membre du personnel du CPE.

10. Plaintes

10.1 Procédures de traitement des plaintes en annexe

11. Politique d'expulsion d'un enfant et résiliation de l'entente de services

Le CPE après rencontre avec le parent, peut décider de renvoyer un enfant pour les raisons suivantes : impossibilité d'adaptation au milieu, demande d'une attention constante et particulière, négligence à faire soigner l'enfant lorsqu'il est malade, manque d'hygiène ou propreté déficiente.

Les comptes impayés selon les conditions définies à l'article 7.4 et le non respect des règlements sont des motifs de résiliation de l'entente de services de garde

Dans ces cas, un avis écrit préalable de 2 semaines sera transmis au parent avant de mettre fin à l'entente de services de garde.

Dans le cas où la sécurité ou la santé des enfants reçus ou du personnel est menacée, le service de garde pourra mettre fin à l'entente en tout temps sans avis préalable.

11.1. Prise de décision

Lors de la décision du conseil d'administration à quant l'expulsion de son enfant et à la résiliation de l'entente de services de garde, le parent en cause a le droit d'être entendu et peut demander une révision de cette décision. Après avoir entendu le parent, le CA maintient ou révisé sa décision, celle-ci est alors finale.

11.2. Procédure d'expulsion d'un enfant en annexe

12. Communication aux parents

Les parents reçoivent régulièrement de l'information sur différents points; sorties, réunions, changement d'horaire, sondages, etc. Ces mémos sont, soit distribués aux casiers des enfants, soit affichés sur les différents babillards mis à la disposition des parents ou soit envoyés par courriel . De plus à toutes les deux semaines, l'état de compte du parent est posé au casier de l'enfant.

Les parents ont la possibilité de lire un petit compte-rendu sur le déroulement de la journée en général en plus d'un profil de la journée spécifique à leur enfant.

13. Modalités de participation des membres

Tous les membres (parents et membres de l'équipe) peuvent participer à la vie du CPE en s'intégrant à un comité ou en se faisant élire au conseil d'administration (voir les règlements généraux). Une assemblée générale annuelle a lieu à la rentrée de septembre.

Des réunions parents-éducatrice sont organisées au début de l'automne. Elles ont pour but d'échanger sur la pédagogie, les différentes attentes des parents et des éducatrices, des objectifs généraux du CPE, etc.

Lors des sorties spéciales, les parents sont invités à accompagner le groupe. Les sorties sont gratuites pour les enfants

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le titulaire d'un permis doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant le service de garde, un membre du personnel du centre ou toute personne agissant pour le titulaire du permis du centre.

Toute personne peut porter plainte auprès du titulaire d'un permis: pour dénoncer un fait ou une situation prévalant au service de garde, lui laissant 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 auprès du titulaire d'un permis lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du service de garde ou une personne agissant pour le titulaire du permis 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 auprès du ministère de la Famille et des Aînés lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi ou aux règlements*

2.PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

La personne désignée pour recevoir et traiter les plaintes est la directrice du CPE . Au cas où la directrice serait absente, l'adjoint administratif est désigné pour remplacer la directrice.

3.TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. La présidente du conseil d'administration sera la personne désignée à recevoir et traiter les plaintes liées à la direction.

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

3.1 Réception de la plainte.

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements au 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 (annexe 1) pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant dans les trois (3) jours ouvrables un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et adresse.

Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

-communiquer avec la personne désignée à un autre moment dans la journée;

-prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

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

3.2 Examen et traitement de la plainte.

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

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant; la personne désignée doit immédiatement la signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique, publiée par gouvernement du Québec. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du service de garde le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question .

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le centre ou un membre du personnel de celle-ci la personne désignée transmet le dossier sans délai au Conseil d'administration pour que soit statué le 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 et des Aînés.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde, mais ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre individus, le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde et constitue un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la personne désignée dresse un rapport écrit et, selon la situation et les recommandations du titulaire de permis, elle peut, selon le cas,

--communiquer avec la personne concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir.

--saisir le conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte.

Afin de constater la situation, la personne désignée peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant ou avoir une entrevue avec la personne concernée.

La personne désignée communique avec le plaignant afin de lui transmettre les résultats finaux et généraux du traitement de sa plainte.

4. Suivi de contrôle.

Le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, est corrigée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi

5. Rapport du traitement des plaintes.

La personne désignée informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le service de garde, de leur nature et de leur traitement.

6. 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 service de garde. Seule la personne désignée ou la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

**FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT
ET DE SUIVI D'UNE PLAINTE**

1. Identification

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

Plainte reçue par : _____

Nom du plaignant (si plainte non-anonyme) : _____

Adresse et téléphone (si disponibles : _____

Accusé de réception transmis le : _____

2. Détails de la plainte :

3. Décision concernant la recevabilité de la plainte :

Plainte acheminée à _____

Plainte non retenue _____

Raisons _____ :

Plainte retenue _____

4. Constatations :

Plainte non fondée _____

Insuffisance de preuves _____

Plainte fondée _____

5. Moyens pris pour corriger la situation :

6. Transmission au conseil d'administration (s'il y a lieu):

Date : _____

Décision :

7. Transmisson du résultat au plaignant / Suivi effectué :

8. Fermeture du dossier

Date : _____

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte

POLITIQUE D'EXPULSION D'UN ENFANT

MOTIFS D'EXPULSION

Il peut y avoir expulsion si un enfant présente un trouble de comportement grave qui met à risque sa santé sécurité et/ou la santé sécurité de ses pairs.

Il peut y avoir expulsion si un enfant présente un trouble psychologique et/ou neurologique pour lequel le CPE n'a pas les compétences

Il peut y avoir expulsion d'un enfant si le ou les parents ne coopèrent pas au plan d'intervention mis sur pied pour l'enfant et que le comportement du ou des parents nuit au bon déroulement du plan d'intervention.

PROCÉDURES PRÉALABLES À L'EXPULSION

Étapes :

1. Observation de l'éducatrice et annotation dans le journal de bord des comportements de l'enfant
Discussion avec le parent du comportement de l'enfant
2. L'éducatrice et/ou la conseillère pédagogique recueille des renseignements sur les comportements de l'enfant à l'aide d'outils d'observation
À partir des informations recueillies : élaboration d'un plan d'intervention
Rencontre avec le(s) parent(s) pour présenter le plan d'intervention et demander leur collaboration
3. Réévaluation du plan d'intervention selon les résultats obtenus ou pas
Présentation au(x) parent(s) du plan d'intervention révisé.

Évaluation du comportement de l'enfant

Dans le plan d'intervention, les buts et objectifs sont clairement définis. Ce plan comprend des moyens d'évaluation clairs, précis et observables. De plus, des moyens, des objectifs sont donnés à l'enfant au service de garde et à la maison.

Le plan comprend un échéancier à respecter pour suivre le progrès de l'enfant et ce, dans un délai raisonnable et des rencontres avec le(s) parent(s) pour discuter des résultats obtenus en lien avec le plan d'intervention.

PROCÉDURE EN CAS D'EXPULSION

Suivi de l'évaluation du comportement de l'enfant

Il pourrait y avoir expulsion :

S'il y a peu ou pas de progrès de la part de l'enfant dans un délai raisonnable

Si le parent ne collabore pas et ne respecte pas les moyens qu'il doit donner à l'enfant pour rencontrer les objectifs du plan.

Si le prestataire ne dispose pas des ressources requises pour soutenir l'enfant dans son intégration dans le service de garde.

Expulsion

Rencontre et envoi d'une lettre aux parents expliquant les motifs et la date de fin de services (au moins deux semaines de préavis).

Un avis est remis au conseil d'administration concernant l'expulsion de l'enfant.