



RÉGIE INTERNE

CPE La Marelle

Installation

La Marelle

8300 rue Industrielle, Sorel-Tracy, J3R 5R3

Installation

La Marmaille

146 rue Guillemette, Yamaska, J0G 1W0

Installation

Marie-Stella

1009 rue Saint-Pierre, Saint-Joseph-de-Sorel, J3R 1B3

Installation

Marie-Soleil

5400, rue des Soleils, Sorel-Tracy, J3R 5G2

Installation

Marie-Lune

5400, rue des Soleils, Sorel-Tracy, J3R 5G2

Adoptée par le conseil d'administration

1^{er} mai 2020

Mise à jour septembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉSENTATION DU CPE	5
2. ORIENTATIONS GÉNÉRALES.....	5
3. INSCRIPTION	6
3.1 Offre de service	6
3.2 Place 0-5.....	6
3.3 Documents exigés	6
4. ADMISSION ET GESTION DES PLACES	6
5. CADRE DE VIE.....	7
5.1 Programme d'activité.....	7
5.2 Horaire type d'une journée.....	7
5.3 Regroupement des enfants.....	10
5.4 Ratio personnel de garde/enfant.....	10
5.5 Participation des parents	10
6. PAIEMENT DES FRAIS DE GARDE	10
7. TARIF ET FRAIS SUPPLÉMENTAIRES.....	10
8. HORAIRE	10
9. RETARD	11
10. CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES.....	11
11. PROCÉDURE D'ARRIVÉE ET DE DÉPART	11
12. MATÉRIEL FOURNI PAR LES PARENTS	12
13. REPAS ET COLLATIONS.....	13
14. SORTIES.....	13
15. SIESTE.....	13
16. ASSURANCES.....	13
17. REÇU D'IMPÔT.....	14
18. DÉPART AVANT LA FIN DE L'ANNÉE	14

19. MÉDICATION.....	14
20. ENFANTS MALADES	14
20.1 L'exclusion.....	14
20.2 La réintégration.....	15
20.3 Les responsabilités des parents	15
20.4 Les responsabilités du CPE.....	15
21. INTÉGRATION DES ENFANTS AUX BESOINS PARTICULIERS	18
22. EXPULSION D'UN ENFANT	18
22.1 Motifs pouvant entraîner l'expulsion d'un enfant.....	19
22.2 Plan d'action.....	19
22.3 Communication de l'expulsion.....	19
22.4 Droit de recours	19
22.5 Confidentialité.....	19
23. TRAITEMENT DES PLAINTES	19
23.1 Motifs de plaintes	19
23.2 Personne désignée pour recevoir et traiter les plaintes.....	20
23.3 Réception de la plainte	20
23.4 Examen et traitement de la plainte	20
23.5 Suivi de contrôle.....	21
23.6 Conservation des dossiers.....	21

1. PRÉSENTATION DU CPE

Le Centre de la petite enfance La Marelle est une corporation à but non lucratif incorporé selon la partie III de la loi sur les compagnies. Il est subventionné par le Ministère de la Famille. Le CPE La Marelle compte cinq installations : La Marelle (Sorel-Tracy), Marie-Stella (Saint-Joseph-de-Sorel) La Marmaille (Yamaska), Marie-Soleil (Sorel-Tracy) et Marie-Lune (Sorel-Tracy)

Le CPE La Marelle est aussi membre du regroupement des CPE de la Montérégie (RCPEM) et de l'association québécoise des CPE (AQCPE).

La corporation est administrée par un conseil d'administration composé de 11 personnes, dont 8 parents d'enfants qui sont inscrits au CPE, 2 membres du personnel et 1 membre de la communauté. Ces personnes sont élues par les parents lors d'une assemblée générale annuelle. Le conseil d'administration se réunit à raison d'un minimum de 6 fois par an et il prend les décisions sur tous les aspects touchant la vie des enfants dans l'installation, soit :

- L'élaboration, l'évaluation et la révision du programme éducatif;
- Les services devant être fournis par le CPE;
- La supervision et l'administration du CPE (budget, contrat de travail, politique de fonctionnement).

2. ORIENTATIONS GÉNÉRALES

Le CPE La Marelle s'est doté d'une triple mission :

- Offrir aux enfants un milieu de vie sécuritaire et stimulant, qui favorise leur développement sur tous les plans;
- Proposer aux parents des services de garde de qualité, qui répondent à leurs différents besoins;
- Permettre à ses employés de s'épanouir, autant personnellement que professionnellement, en leur offrant un milieu de travail sain, agréable et dynamique.

Il positionne l'enfant au cœur de ses priorités. C'est pourquoi il désire :

- Donner à l'enfant un lieu de garde privilégié;
- Permettre à l'enfant de s'épanouir tant du côté affectif, social, moteur et cognitif;
- Offrir à l'enfant toute la chaleur humaine dont il a besoin en l'entourant d'un personnel qualifié et sécurisant;
- Fournir à l'enfant des moyens techniques adéquats permettant la réalisation des différentes activités.

3. INSCRIPTION

3.1 Offre de service

Le CPE La Marelle offre des services de garde à temps plein, à temps partiel ou sur appel selon les besoins du parent. Il applique les entrées en respectant le choix du parent selon la politique d'accueil du CPE.

3.2 Portail d'inscription aux services de garde du ministère de la famille

Le CPE La Marelle reçoit les enfants inscrits au portail du ministère pour combler ses places. Il s'agit de l'unique guichet d'accès aux places en services de garde du Québec. Les parents doivent se créer un compte et s'inscrire sur la liste d'attente.

3.3 Documents exigés

Lors de l'inscription, il est obligatoire de :

- Remplir la demande d'admissibilité à la contribution réduite;
- Fournir une copie du certificat de naissance de l'enfant;
- Fournir une copie du certificat de naissance d'un des deux parents;
- Signer l'entente de services (contrat d'un an);
- Remplir la fiche d'admission;
- Lire les protocoles réglementés pour l'administration d'acétaminophène et d'insectifuge et les signer, si désiré.

4. ADMISSION ET GESTION DES PLACES

Au CPE La Marelle, la priorité d'attente est donnée comme suit :

1. Aux enfants inscrits de l'année précédente
2. Aux enfants des employés
3. Aux frères et sœurs des enfants déjà inscrits
4. La liste d'attente par priorité d'appel en début d'année
5. La liste d'attente par priorité d'appel selon le groupe d'âge durant l'année.

Prendre note que :

- L'installation Marie-Stella priorise les enfants résidant à Saint-Joseph-de-Sorel ;
- L'installation La Marmaille priorise les enfants résidant à Yamaska ;
- Deux places sont réservées pour le CSSS ;
- Le CPE La Marelle est situé dans un secteur résidentiel

- L'installation Marie-Stella est située à St-Joseph de Sorel dans un secteur défavorisé
- L'installation la Marmaille est située dans un secteur résidentiel en milieu agricole.
- Les installations Marie-Soleil et Marie-Lune sont situées dans un secteur résidentiel dans un parc municipale rempli d'espace vert à l'abord de la rivière Richelieu.

5. CADRE DE VIE

5.1 Programme d'activité

Chaque mois, les éducatrices élaborent un programme d'activités variées pour leur groupe. Pour assurer de favoriser le développement global des enfants, le personnel éducateur planifie leurs activités de sorte à ce qu'elles couvrent toutes les sphères de développement : psychomotrice, cognitive, créative, langagière et socio-affective.

5.2 Horaire type d'une journée

0 À 18 MOIS	
7h00	Accueil des enfants
8h00	Jeux libres
9h00	Lavage des mains et collation
9h30	Changement de couches ou petit pot
10h00	Promenade à l'extérieur
10h30	Sieste ou activités calmes
11h00	Lavage des mains et préparation pour le dîner
11h15	Dîner des enfants
11h45	Changement de couches ou petit pot
12h00	Jeux de détente ou histoire
12h30	Sieste et détente
14h45	Réveil des enfants et changement de couches
15h00	Lavage des mains et collation
15h30	Activités semi-dirigées
16h00	Jeux libres et jeux extérieurs
16h30	Regroupement en multi-âge

18 MOIS à 2 ½ ANS	
7H00	Accueil et jeux libres
8h00	Casse-tête, legos et jeu de cuisine
9h30	Lavage des mains et collation
9h45	Changement de couches ou petit pot
10h00	Activité dirigée (bricolage, peinture) et sortie extérieure
11h00	Ramassage des jouets
11h15	Lavage des mains et préparation pour le dîner
11h30	Dîner des enfants
12h00	Changement de couches ou petit pot
12h15	Jeux de détente ou histoire
13h00	Sieste et détente
14h45	Réveil des enfants
15h00	Changement de couches ou petit pot
15h15	Lavage des mains et collation
15h30	Activités semi-dirigées
16h00	Jeux libres
16h30	Regroupement en multi-âge
2 ½ ANS À 3 ½ ANS	
7H00	Accueil et jeux libres
8h00	Jeu de construction, déguisement, etc.
9h00	Ramassage des jouets
9h15	Lavage des mains et collation
9h30	Toilettes ou changement de couches
9h45	Activité dirigée et sortie à l'extérieur
11h00	Ramassage de jouets
11h15	Lavage des mains et préparation pour le dîner
11h30	Dîner des enfants
12H00	Toilettes ou changement de couches
12h15	Jeux libres
13h00	Préparation des matelas et sieste
14h30	Réveil des enfants et toilettes ou changement de couches
14H45	Lavage des mains et collation
15H00	Coloriage, casse-tête, jeux de société et sortie à l'extérieur
16h15	Ramassage des jouets

16h30	Regroupement en multi-âge
-------	---------------------------

3 ½ ANS À 4 ANS	
7h00	Accueil et jeux libres
7h45	Ateliers
9h00	Lavage des mains et collations
9h20	Bricolage, peinture et sortie à l'extérieur
10h45	Ramassage des jouets
11h00	Toilettes, lavage des mains et préparation pour le dîner
11h30	Dîner des enfants
12h00	Jeux de table, casse-tête, coloriage.
12h45	Toilettes
13h00	Détente ou sieste
14h00	Réveil des enfants et toilettes
14h15	Coloriage, legos, casse-tête
15h15	Lavage des mains et collation
15h30	Activité dirigée et sortie à l'extérieur
16h30	Regroupement en multi-âge

4 ANS À 5 ANS	
7h00	Accueil et jeux libres
8h30	Ramassage des jouets
8h45	Toilettes
9h00	Lavage des mains et collation
9h15	Activité dirigée et sortie à l'extérieur
11h00	Toilettes, lavage des mains et préparation pour le dîner
11h30	Dîner des enfants
12h00	Jeux libres
12h30	Toilettes
12h45	Sieste ou détente
14h15	Réveil des enfants et toilettes
14h30	Lavage des mains et collation

14h45	Activité dirigée et sortie à l'extérieur
16h30	Regroupement en multi-âge

5.3 Regroupement des enfants

Les enfants sont regroupés selon leur âge. Selon la capacité du groupe d'âge, les enfants qui viennent 2 jours ou moins pourraient voir leur(s) journée(s) changer et ce bien entendu après entente entre les parents et la direction.

5.4 Ratio personnel de garde/enfant

Le ratio est de 8 enfants par éducatrice. Cependant, pour les groupes de poupons (0-18 mois), le ratio est de 5 enfants par éducatrice. Également, aux installations Marie-Stella et La Marmaille, les groupes 4 ans comptent chacun 9 enfants.

5.5 Participation des parents

Le CPE est un lieu dans lequel les parents peuvent jouer un rôle actif. Lors de l'inscription de leur(s) enfant(s), les parents sont invités à s'impliquer activement. S'ils le désirent, ils peuvent participer aux différents comités de vie au CPE et/ou faire partie du conseil d'administration. En tout temps, les parents ont droit de venir visiter le CPE durant les heures d'ouverture. Ils peuvent aussi assister l'enfant pour faciliter son intégration au CPE.

6. PAIEMENT DES FRAIS DE GARDE

Les frais de garde sont payables par prélèvements préautorisés. Le prélèvement s'effectue à toutes les deux semaines.

7. TARIF ET FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

Le tarif est de 9.65\$ par jour. Tous les jours réservés sont payables, que ce soit une journée fériée, de maladie ou de vacances.

Les parents doivent également se munir d'une carte d'accès (puce). Le coût de la carte est de 10.00\$, non remboursable. Les parents peuvent se procurer une carte d'accès supplémentaire au coût de 10.00\$ par carte.

Des frais additionnels de 25.00\$ par année, par enfant inscrit, sont également facturés pour couvrir les dépenses de crème solaire.

8. HORAIRE

Toutes les installations sont ouvertes de 7h00 à 18h00, du lundi au vendredi. Pour que l'enfant profite de l'ensemble des activités offertes, il est souhaitable qu'il arrive avant 9h00 le matin. L'administration est ouverte du lundi au vendredi, de 8h00 à 16h00.

9. RETARD

Le parent qui vient chercher son enfant à la fin de la journée est prié de respecter l'heure de fermeture. Le parent qui arrive après 18h00 devra payer un dédommagement. Le montant déboursé correspond au salaire, à temps et demi, du personnel de garde sur place. Il est calculé par la direction. Le parent qui arrive en retard devra signer la feuille qui lui sera remise par l'éducatrice.

Pour le premier retard, les 5 premières minutes ne seront pas chargées au parent. Si les retards deviennent fréquents (plus de 3), le CPE La Marelle se verra dans l'obligation d'appliquer des mesures disciplinaires. En cas d'empêchement majeur, le parent se doit d'aviser le CPE le plus tôt possible.

10. CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

Tous les jours réservés sont payables. Ainsi, lorsqu'un enfant est absent, les jours devront quand même être payés. Afin de faciliter l'organisation de l'horaire de travail, il serait préférable d'aviser l'absence de l'enfant la veille ou avant 8h30 le matin-même.

Les parents qui désirent prendre des vacances avec leur enfant sont invités à les inscrire sur la feuille qui est affichée à l'entrée du local de leur enfant. Une feuille est affichée pour la semaine de relâche, les vacances estivales et la période des fêtes.

11. PROCÉDURE D'ARRIVÉE ET DE DÉPART

L'enfant doit être accompagné d'un parent à son arrivée. Lorsque ce dernier vient chercher son enfant, il doit aviser l'éducatrice. Le parent doit déshabiller et habiller son enfant au vestiaire en arrivant et en partant du CPE. Il a aussi la responsabilité de reconduire son enfant à son éducatrice. Si une autre personne qu'à l'habitude vient chercher l'enfant, le parent doit avertir l'éducatrice verbalement ou par écrit.

Intégration d'un nouvel enfant au CPE

La première rencontre avec les parents, une étape cruciale. L'intégration d'un nouvel enfant passe d'abord et avant tout par les premiers contacts avec les parents. La relation de confiance et de saine communication exercera une influence positive sur l'intégration de votre enfant au CPE.

L'adaptation dure en général de 4 à 5 semaines. Durant la période d'adaptation, beaucoup de parent trouve difficile la séparation du matin et ne savent pas quelle attitude adopter. Il est important que les

parents jouent franc-jeu avec l'enfant en lui disant les choses telles quelles sont, en lui expliquant les vraies émotions ressenties de part et d'autre et en ne partant pas sans dire < Au revoir >

Le parent peut aussi pour se rassurer, passer un petit coup de fil au CPE, qui donnera des nouvelles, mais le parent doit éviter de revenir, car ça imposerait une deuxième séparation.

L'adaptation prend un certain temps. C'est normal de se sentir inquiet en tant que parent. heureusement, avec une bonne planification, cette période peut être de courte durée.

Santé- sécurité et bien-être des enfants

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 abusive

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.

De tels comportements ne sont pas admis des parents et adultes qui fréquentent le service de garde.

Le service de garde veut assurer la quiétude et la sérénité dans ses installations et pour ces motifs elle ne tolère aucun cri, menace, colère, agressivité, injure, harcèlement de tout ordre à l'endroit d'un enfant, d'une éducatrice, des personnes de l'administration ou entre parent

12. MATÉRIEL FOURNI PAR LES PARENTS

Il est obligatoire d'apporter :

- Couches en nombre suffisant (si l'enfant en porte);
- Biberon
- Doudou, toutou et suce;
- Souliers antidérapants pour l'intérieur;
- Vêtements de rechange adéquats selon la saison.

Hiver : cache-cou (foulards interdits), tuque, mitaines, bas de rechange, pantalons, bottes.

Été : chapeau ou casquette, serviette de plage, costume de bain.

Tout doit être identifié au nom de l'enfant et doit se retrouver dans un sac également identifié.

Il est interdit d'apporter :

- De la nourriture, des bonbons ou de la gomme à mâcher;
- Des jouets (excepté les doudous, les toutous et les sucres);
- De l'argent de poche;
- Un foulard ou un collier.

On retrouve un bac destiné aux objets perdus dans chaque installation. Par contre, le CPE ne se tient pas responsable des articles qui pourraient se perdre.

13. REPAS ET COLLATIONS

Des fruits sont servis comme collation l'avant-midi vers 9h00. Le dîner, qui consiste en un repas chaud, est servi vers 11h30. Après la sieste, une collation santé est servie vers 15h00. Il est important que l'enfant ait déjeuné lorsqu'il arrive au CPE.

Le menu, rotatif aux 8 semaines, est affiché à l'entrée de l'installation. Les repas sont équilibrés, établis selon le guide alimentaire canadien et tendent vers une cuisine saine.

Dans le cas d'un régime alimentaire spécial, les parents doivent en aviser la direction et fournir les aliments adéquats si le CPE n'est pas en mesure de le préparer. Les diètes spéciales devront être prescrites par des autorités compétentes. Toute allergie alimentaire devra être mentionnée lors de l'inscription et ainsi être ajoutée dans le dossier de l'enfant.

14. SORTIES

À l'occasion, le CPE La Marelle organise des sorties (visite à la ferme, théâtre, jeux d'eau, pique-nique). Lors de chaque sortie, l'éducatrice doit inscrire sur le tableau l'endroit visité ainsi que les heures prévues de départ et de retour. Les parents peuvent rejoindre l'éducatrice en tout temps sur son cellulaire. Toute sortie en autobus scolaire requiert une autorisation écrite du parent.

15. SIESTE

L'horaire type du CPE prévoit une période de repos pendant la journée. Selon le groupe d'âge, la sieste (ou la détente) varie d'une demi-heure à deux heures.

16. ASSURANCES

Le CPE La Marelle possède une assurance de responsabilité civile (La Capitale) qui assure les enfants en cas d'accident ou lésions dans le CPE.

17. REÇU D'IMPÔT

Un reçu d'impôt pour frais de garde est remis aux parents au plus tard le 28 février de chaque année, pour la période du 1er janvier au 31 décembre.

18. DÉPART AVANT LA FIN DE L'ANNÉE

Pour modifier les jours de garde ou pour un arrêt de fréquentation, il serait apprécié d'aviser la direction du CPE au moins une semaine à l'avance. L'entente de services signée par les deux parties décrit précisément les modalités de résiliation du contrat.

La Loi de Protection du Consommateur stipule que si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur (le parent) devra payer :

- Les frais de garde pour les services déjà offerts;
- La moins élevée des deux sommes suivantes : 50.00\$ ou 10% des services non reçus (c'est-à-dire du jour de résiliation jusqu'à la fin du contrat).

19. MÉDICATION

Seuls les médicaments prescrits et/ou autorisés par protocole et signés par le parent pourront être administrés à l'enfant. Les parents qui demanderont à une éducatrice de donner un médicament prescrit à un enfant pendant la journée devront remplir et signer la feuille rédigée à cette fin et indiquer: la date, le nom de l'enfant, la posologie du médicament et l'heure à laquelle l'éducatrice devra l'administrer.

Les médicaments en vente libre doivent aussi être administrés avec une ordonnance, sauf pour :

- L'acétaminophène (Tempra, Atasol, Tylenol ou autres marques maison);
- L'insectifuge;
- La crème pour érythème fessier et la crème solaire.
- Les solutions nasales salines et les solutions orales d'hydratation (Pedialyte, Gastrolyte, Lytren).

Le CPE fournit la crème solaire, la crème pour érythème fessier, l'acétaminophène et l'insectifuge. Par contre, dans tous les cas, l'autorisation parentale est obligatoire. Lors de l'inscription, il est important de lire attentivement les protocoles et les autorisations puis de les signer, si nécessaire. Le CPE s'engage à respecter toutes les règles prévues à ces protocoles.

20. ENFANTS MALADES

20.1 L'exclusion

Lorsqu'un enfant est malade ou dans un mauvais état général et qu'il ne peut suivre les activités du groupe, l'enfant doit être exclu jusqu'à ce que son état s'améliore. Cette mesure vise à protéger l'enfant et les autres personnes qui fréquentent le CPE.

L'enfant doit être exclu lorsqu'il :

- Fait de la fièvre (+ de 38);
- A fait deux selles liquides / diarrhées ou plus;
- A vomi à deux reprises ou plus;
- A des difficultés respiratoires;
- A une conjonctivite infectieuse (rougeur, écoulement purulent, paupières gonflées);
- A des poux;
- Souffre de toute autre maladie contagieuse (grippe, pneumonie, varicelle, etc.).

Accident

Les parents doivent signer une autorisation d'urgence dans la fiche d'admission. En cas d'accident, les parents sont avisés immédiatement si besoin il y a, une personne accompagne celui-ci à l'urgence ou à l'hôpital (par ambulance ou taxi)

20.2 La réintégration

L'enfant peut réintégrer le CPE sous trois conditions :

- Les symptômes ont disparu;
- Il se sent assez bien pour participer aux activités régulières;
- Il n'est plus contagieux.

20.3 Les responsabilités des parents

- Laisser toutes les coordonnées nécessaires pour rejoindre une autre personne en cas d'urgence;
- Informer le CPE lorsque l'enfant est malade et le garder à la maison;
- Signer les autorisations pour l'administration d'acétaminophène, de crème solaire, d'insectifuge et autres;
- Aviser le CPE en cas d'administration d'un médicament à l'enfant dans les 4 heures qui précèdent son arrivée au CPE;
- Lorsque nécessaire, consulter un médecin pour obtenir un diagnostic et en informer le CPE.

20.4 Les responsabilités du CPE

- Prévenir le parent dès qu'on soupçonne tout type de virus, d'infection ou autres;
- Prévenir tous les parents en cas d'épidémie au CPE;

- Adopter de bonnes mesures d'hygiène (lavage fréquent des mains, nettoyage des locaux, désinfection des jouets, etc.);
- Apprendre aux enfants les bonnes mesures d'hygiène;
- Administrer les médicaments aux enfants si l'autorisation a été signée

Mesure d'urgence, en cas de sinistre

Plan d'évacuation et de confinement :

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

Le stationnement :

Le stationnement n'est pas un terrain de jeu donc, s'il vous plaît ne laissez pas l'enfant jouer ou courir dans cet espace. Un accident est si vite arrivé ! Aussi, qu'importe la raison, on ne laisse jamais un enfant sans surveillance dans un véhicule routier. **L'article 380 du Code de la sécurité routière dit : « Nul ne peut laisser sans surveillance dans un véhicule routier dont il a la garde un enfant de moins de 7 ans. »**

Cigarette

Il est strictement défendu d'entrer ou de circuler dans les locaux du CPE avec une cigarette ou avec d'autres produits du tabac, il en est de même à l'extérieur du CPE sur un périmètre de 9 mètres.

Dossier éducatif pour chaque enfant

- Transmettre aux parents une copie papier ou électronique du portrait périodique produit au cours des mois de mai et novembre, au plus tard les 15 juin et 15 décembre de chaque année.
- Conserver l'original des portraits périodiques.
- Réserver l'accès au dossier éducatif au personnel éducateur, aux parents ou à toute personne pour qui les parents ont donné leur autorisation écrite.
- Au départ de l'enfant, remettre l'original du dossier éducatif comprenant tous les portraits périodiques aux parents.
- Après le départ de l'enfant du service de garde éducatif, conserver une copie du dossier éducatif pendant un an.

- Un an après le départ de l'enfant du service de garde éducatif, détruire la copie du dossier éducatif. • En tout temps, conserver les dossiers éducatifs dans des lieux sécuritaires et confidentiels.

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le CPE s'engage à utiliser les renseignements personnels en sa possession uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis et pour lesquels la loi l'autorise à les utiliser. Il peut toutefois les recueillir, les utiliser ou les divulguer sans le consentement de la personne visée lorsque cela est permis ou exigé par la loi.

Dans certaines circonstances particulières, le CPE peut recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels sans que la personne concernée soit en informée ou qu'elle n'ait donné son consentement. De telles circonstances sont réunies notamment lorsque, pour des raisons juridiques, médicales ou de sécurité, il est impossible ou peu probable d'obtenir son consentement, lorsque cette utilisation est manifestement au bénéfice de cette personne, lorsque cela est nécessaire pour prévenir ou détecter une fraude ou pour tous autres motifs sérieux.

Le CPE limite l'accès des membres du personnel et du conseil d'administration aux seuls renseignements personnels et connaissances de nature personnelle qui sont nécessaires à l'exercice de leur fonction.

Conservation

Dans le cadre de ses activités, le CPE doit conserver de nombreux documents comportant des renseignements personnels.

Certains documents doivent être conservés pendant une durée prescrite par soit la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le *Règlement sur la contribution réduite* ainsi par des directives et instructions du ministère de la Famille.

Qualité des renseignements personnels

Le CPE s'assure de la qualité des renseignements personnels qu'il détient. En ce sens, les renseignements personnels conservés sont à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou utilisés.

La destruction des documents d'origine contenant des renseignements personnels ou confidentiels est faite de façon sécuritaire.

Le CPE, s'il a des motifs de croire que s'est produit un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel qu'il détient prend les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

COORDONNÉES DE LA RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Responsable de la protection des renseignements personnels du CPE peut être contactée par **téléphone au 450-746-0842 poste 3 ou par courriel au i.guay@cpelamarelle.ca**.

Il est possible de communiquer avec la Responsable de la protection des renseignements personnels du CPE/BC pour toute question en lien avec l'application de la présente Politique en matière de protection des renseignements personnels.

21. INTÉGRATION DES ENFANTS AUX BESOINS PARTICULIERS

Le CPE La Marelle intègre les enfants qui ont des besoins particuliers dans les groupes réguliers. Le service de garde désire offrir un milieu de vie stimulant pour ces enfants et leur permettre de participer pleinement aux activités sociales et éducatives du CPE, tout en cheminant selon leurs capacités. Le CPE La Marelle possède une Politique d'intégration des enfants aux besoins particuliers, qui pourra être fournie sur demande.

22. EXPULSION D'UN ENFANT

22.1 Motifs pouvant entraîner l'expulsion d'un enfant

- L'enfant présente un comportement agressif excessif face à lui-même, au personnel et/ou aux autres enfants;
- Le parent nuit au bon fonctionnement du CPE;
- Le parent fait preuve de violence physique et/ou verbale envers le personnel et/ou un usager du CPE;
- Le parent ne paie pas les frais de garde, tel que décrit dans la Politique de recouvrement des soldes.

22.2 Plan d'action

Avant d'expulser un enfant, le CPE privilégie une approche de conciliation, se traduisant par un esprit de collaboration et de communication entre le CPE et le parent. Selon le motif, le CPE peut employer plusieurs procédures (élaboration d'un plan de soutien pour l'enfant, avertissement écrit, rencontre avec le parent, etc.)

22.3 Communication de l'expulsion

À la suite d'une décision du CA d'expulser un enfant du CPE, la direction rencontre les parents pour leur expliquer la décision d'expulsion avant de leur acheminer l'avis d'expulsion. L'avis comprend les motifs de l'expulsion et la date de fin de l'entente de service. Un avis de deux semaines est souhaité pour le retrait de l'enfant.

22.4 Droit de recours

Lorsque le CA du CPE prend la décision d'expulser une famille, les parents peuvent déposer une plainte au ministère de la Famille s'ils jugent qu'ils ont été victimes de préjudice.

22.5 Confidentialité

Tous les dossiers d'expulsion ainsi que les documents justificatifs sont confidentiels. Seules les personnes désignées ont accès à ces documents.

23. TRAITEMENT DES PLAINTES

Afin d'aider les parents à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le CPE La Marelle possède une procédure du traitement des plaintes.

23.1 Motifs de plaintes

Les motifs de plainte portent sur la qualité des services de garde, sur les politiques et les procédures du CPE :

- La santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- Les activités éducatives;
- L'accessibilité aux services;
- La communication et la collaboration;
- Les règles d'éthique;
- Les aspects administratifs.

23.2 Personne désignée pour recevoir et traiter les plaintes

La directrice générale (ou la personne en autorité qui la remplace) est la personne désignée pour recevoir les plaintes. Si cette personne n'est pas disponible, la personne qui reçoit la plainte doit l'acheminer directement au conseil d'administration. La directrice traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

23.3 Réception de la plainte

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

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

De plus, lorsque la plainte est écrite, la directrice expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et adresse.

23.4 Examen et traitement de la plainte

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

Dans tous les cas, elle 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 ou une agression subis par un enfant, la personne responsable doit obligatoirement le signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (DPJ). Elle collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Si la plainte concerne le CPE ou l'un de ses membres du personnel, la personne responsable transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il soit statué sur 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.

Si la plainte constitue un manquement à Loi ou *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la personne responsable dresse un rapport écrit et peut, selon le cas, discuter avec le membre du personnel concerné afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se

reproduise plus dans l'avenir. Elle peut aussi transmettre la plainte au conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte.

23.5 Suivi de contrôle

La direction est responsable de s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte fondée, soit corrigée. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne responsable produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi.

23.6 Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels. La directrice, l'adjointe administrative et le conseil d'administration sont les seules personnes qui ont accès à ces **documents**

Mécanisme de communication avec le ministère

3.1. Formulation de la plainte

Tout membre du personnel du Ministère informé qu'une personne est insatisfaite des services reçus d'un prestataire de services de garde ou d'un BC doit :

Informé cette personne de son droit de formuler une plainte auprès du Ministère et l'assister dans la marche à suivre;

Communiquer à cette personne les coordonnées du BPAQ, qui pourra l'assister dans la formulation de sa plainte;

Si la situation est urgente, transférer directement l'information au responsable de la réception des plaintes au BPAQ.

Voici le lien pour la Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde régis

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/index.aspx>