

# RÈGLES DE RÉGIE INTERNE INCLUANT LES POLITIQUES D'EXPULSION ET D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES



2021



575, boul. Gouin Ouest,  
Montréal (Québec) H3L 0A5  
Téléphone : (514) 331-0055

Mise à jour et adoptée par le Conseil d'administration du 14 juin 2021.

## Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PRÉSENTATION .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>DROITS ET LIBERTÉS.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>CHAPITRE 1 : POLITIQUE D'ADMISSION .....</b>                          | <b>8</b>  |
| 1.1 Admission .....  | 8         |
| 1.3 Critères d'admission.....  | 8         |
| <b>CHAPITRE 2 : CONTENU PÉDAGOGIQUE .....</b>                            | <b>8</b>  |
| 2.1 Structure du CPE.....  | 8         |
| 2.2 Liens avec les parents .....   | 8         |
| 2.3 Rencontre d'automne avec l'éducatrice .....                          | 9         |
| 2.4 Rencontre individuelle – portraits de l'enfant.....                  | 9         |
| 2.5 Valeurs éducatives.....  | 9         |
| <b>CHAPITRE 3 : HORAIRE ET ORGANISATION DE LA VIE AU CPE .....</b>       | <b>9</b>  |
| 3.1 Heures d'ouverture et de fermeture.....                              | 9         |
| 3.2 Retard .....   | 9         |
| 3.3 Fermeture occasionnelle .....  | 10        |
| 3.4 Horaire type des activités et autres informations la vie au CPE..... | 10        |
| <b>CHAPITRE 4 : COTISATION DES PARENTS.....</b>                          | <b>13</b> |
| 4.1 Cotisation des parents.....  | 13        |
| 4.2 Frais de garde .....   | 13        |
| 4.3 Mode de paiement des frais de garde .....                            | 13        |
| <b>CHAPITRE 5 : FRÉQUENTATION.....</b>                                   | <b>13</b> |
| 5.1 Congés .....   | 13        |
| 5.2 Vacances .....   | 14        |
| 5.3 Retrait de l'enfant .....  | 14        |
| <b>CHAPITRE 6 : SANTÉ ET HYGIÈNE.....</b>                                | <b>14</b> |
| 6.1 Médicaments .....  | 14        |
| 6.2 Usage du tabac .....   | 15        |
| 6.3 Santé.....   | 15        |
| 6.4 Accident .....   | 15        |
| <b>CHAPITRE 7 : DOCUMENTS ET EFFETS PERSONNELS .....</b>                 | <b>15</b> |
| 7.1 Composition du dossier de l'enfant.....                              | 15        |
| 7.1.1 Documents à apporter lors de l'inscription .....                   | 15        |
| 7.1.2 Entente de services.....   | 15        |
| 7.1.3 Fiche d'inscription .....  | 15        |
| 7.2 Identification des effets personnels .....                           | 15        |
| 7.2.1 Effets personnels à apporter .....                                 | 16        |
| 7.2.2 Effets personnels fournis par le CPE.....                          | 16        |
| 7.2.3 Effets personnels facturés par le CPE .....                        | 16        |
| 7.3 Bijoux, menus objets, accessoires et jouets dangereux.....           | 16        |
| <b>CHAPITRE 8 : PARTICIPATION DES PARENTS.....</b>                       | <b>17</b> |
| 8.1 Arrivée et départ des enfants .....                                  | 17        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CHAPITRE 9 : POLITIQUE D'EXPULSION .....</b>                      | <b>17</b> |
| <b>9.1 En cas de non-paiement</b>                                    |           |
| 9.2 En cas de non-respect des règlements .....                       | 17        |
| 9.3 En cas d'impossibilité de répondre aux besoins de l'enfant ..... | 17        |
| 9.4 En cas de comportements d'incivilités .....                      | 18        |
| <b>CHAPITRE 10 : PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES .....</b>           | <b>18</b> |
| Préambule.....   | 18        |
| Buts de la procédure et définitions .....                            | 18        |
| <b>Définitions .....</b>   | <b>19</b> |
| Principes directeurs .....   | 19        |
| Traitement des plaintes .....  | 19        |
| Plainte anonyme.....   | 20        |
| Examen.....  | 20        |
| Avis d'examen .....  | 20        |
| Confidentialité.....   | 20        |
| Abandon de la plainte.....   | 20        |
| Conciliation.....  | 21        |
| Enquête .....  | 21        |
| Décision .....   | 21        |
| Suivi de contrôle .....  | 21        |
| Rapport du traitement des plaintes .....                             | 21        |
| Conservation des dossiers.....                                       | 21        |
| <b>CONCLUSION .....</b>  | <b>22</b> |
| <b>ANNEXE : Enregistrement d'une plainte en installation .....</b>   | <b>23</b> |

## PRÉSENTATION

Le CPE Les p'tites frimousses de la Merci (ci-après le «CPE») est une corporation à but non lucratif constituée en vertu de la partie III de la loi sur les compagnies (R.L.R.Q., C.C.-38) et subventionné par le ministère de la Famille. Il est administré par un conseil d'administration composé de sept (7) administrateurs dont les 2/3 sont des parents usagers élus à l'assemblée générale. Le CPE a été créé afin de répondre aux besoins de garde des employés du centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci.

### Permis

La corporation détient un permis du ministère de la Famille. Notre capacité d'accueil est de 78 places en installation : 10 places poupons (6-18 mois) et 68 places pour les 18-59 mois.

### Mission

- Offrir aux enfants un monde à leur mesure où il fait bon vivre et s'épanouir.
- Favoriser une approche centrée sur l'enfant
- Offrir un milieu de vie stimulant qui permet à l'enfant d'explorer, d'imaginer, de créer, de bouger, de penser, de résoudre des problèmes et d'agir par lui-même, d'être un enfant maître d'œuvre de son développement.

### Vision

Accueillir les enfants en assurant le mieux-être, la santé, la sécurité et l'égalité des chances entre eux.

- Offrir un milieu de développement axé sur l'apprentissage des saines habitudes alimentaires.
- Développer et mettre en valeur les activités extérieures
- Offrir un milieu de vie multiculturel enrichissant et familiariser les enfants aux différentes cultures.

### Valeurs

Le CPE Les p'tites frimousses de la Merci est guidé dans ses décisions et ses actions par les valeurs suivantes :

- Respect
- Ouverture
- Plaisir
- Innovation

### Contenu pédagogique

Le contenu pédagogique est développé en fonction des cinq principes suivants :

- Le partenariat entre le CPE et les parents est essentielle au développement harmonieux de l'enfant ;
- Chaque enfant est un unique ;
- L'enfant est l'acteur principal de son développement ;
- L'enfant apprend par le jeu ;
- Le développement de l'enfance est un processus global et intégré.

L'adulte est un guide, un accompagnateur, un soutien sur lequel peut compter l'enfant. L'éducatrice crée donc un environnement éducatif qui répond aux besoins et aux intérêts de son groupe. L'accent est mis sur la progression de l'enfant à travers l'exploration, plutôt que sur l'atteinte d'une performance préétablie et à un temps précis.

### Composition de l'équipe

L'équipe du CPE se compose des personnes suivantes :

La direction générale qui exerce toutes les fonctions de la gestion (planification, organisation, direction, contrôle, communication) pour l'ensemble des programmes et des ressources en vue d'assurer un fonctionnement efficace et de qualité du CPE en conformité avec la philosophie, les politiques et les objectifs déterminés par le conseil d'administration.

La directrice adjointe à la pédagogie est l'experte de la pédagogie. Non seulement auprès des enfants, mais aussi des éducatrices et des parents. Cette capacité multiple lui permet d'apprécier toutes les facettes d'une même situation et ainsi d'aider à aider les tout-petits. Elle participe à la mise en place de stratégies ou de plans d'intégration des enfants à défis et assure le suivi du dossier avec les intervenants afin d'améliorer le dépistage précoce. Elle soutient les éducatrices dans leur planification et la mise en application de leurs observations, dans la mise en place et le suivi des plans d'intervention des enfants.

Le personnel éducateur dont le rôle est d'établir un lien de confiance sécurisant avec l'enfant, de favoriser le développement global de l'enfant dans un environnement stimulant, de répondre à ses besoins d'hygiène, de santé et de sécurité et d'entretenir une communication constante avec les parents et avec les autres membres du personnel. Les heures d'arrivées du personnel varient selon les heures de fréquentation des enfants et sont appelés à changer au besoin. Les horaires de travail sont répartis afin de couvrir l'ensemble des heures d'ouverture.

Le ratio d'éducatrice/enfant est appliqué selon les règlements du ministère de la Famille :

1. Un membre pour 5 enfants ou moins âgés de moins de 18 mois présents ;
2. Un membre pour 8 enfants ou moins âgés de 18 mois à 4 ans présents ;
3. Un membre pour 10 enfants ou moins âgés de 4 à moins de 5 ans au 30 septembre présents.

La responsable de l'alimentation, qui élaborent les menus, préparent les dîners et les collations conformément au Guide alimentaire canadien.

La ou les préposée(s) à l'entretien fait l'entretien ménager courant, effectue des travaux d'assistance à la cuisine, désinfecte et range les jouets et le matériel.

## **DROITS ET LIBERTÉS**

Le CPE Les p'tites frimousses de la Merci adhère à la Charte des droits et libertés de la personne qui protège le droit à l'égalité en interdisant toute forme de discrimination en raison de la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

À la lumière de ces principes, le CPE s'oblige à ne pas compromettre le droit de toute personne à être traitée en pleine égalité, sans distinction ou exclusion fondées sur un des motifs ci-haut énumérés. Dans cet objectif et lorsque les demandes d'accommodement seront raisonnables, il veillera à prendre les moyens nécessaires pour respecter le droit à l'égalité à moins qu'une contrainte excessive empêche de répondre favorablement à la demande d'accommodement.

Le CPE reconnaît aux parents le droit d'assurer l'éducation religieuse et morale de leur enfant selon le système de valeurs auxquelles ils adhèrent. Dans cette optique, il s'oblige à la plus stricte neutralité vis-à-vis des croyances religieuses et des convictions politiques des usagers du CPE et n'acceptera aucune forme de prosélytisme ou propagande dans ses établissements.

Le CPE ne peut s'éloigner de son mandat qui est d'offrir des services éducatifs neutres et d'inculquer aux enfants des principes de tolérance et d'ouverture, indispensables au savoir-vivre en société. Par conséquent, il ne peut fournir une prestation de services individualisés en matière de pratiques religieuses ou d'éducation religieuse.

Toutes nos actions s'exerceront dans le respect du droit de l'enfant. L'intérêt supérieur de l'enfant sera pris en considération de façon primordiale, en toutes circonstances.

**Ce texte a été réalisé par Pascal Joly du CPE Grafitti et vérifié par Me Orélie Landreville mère de Maïka et Clara enfants du CPE.**

## **CHAPITRE 1 : POLITIQUE D'ADMISSION**

### **1.1 Admission**

Le CPE Les p'tites frimousses de la Merci gère ses admissions à l'aide de La Place 0-5, l'unique guichet d'accès aux services de garde du Québec. La Place 0-5 permet la création d'une liste d'attente unique pour les parents, ainsi qu'une information transparente et cohérente auprès de la population en diffusant les politiques d'admission des services de garde.

Tous les enfants désirant une place au CPE Les p'tites frimousses de la Merci doivent être inscrits sur notre liste d'attente par La Place 0-5, et ce, même si un premier enfant de la famille fréquente déjà le CPE (fratrie).

La Place 0-5 : [www.laplace0-5.com](http://www.laplace0-5.com) ou 514-270-5055.

### **1.2 Fréquentation**

Le CPE offre différents services tels que la garde à temps complet et à temps partiel. Cependant, afin d'assurer une gestion efficace des besoins de tous, la fréquentation à temps partiel n'est autorisée qu'à certaines conditions : une fréquentation de 2 ou 3 jours par semaine seulement, et ce, dans la mesure où il est possible de jumeler une place ou d'offrir un statut d'enfant remplaçant. Aucune fréquentation de 1 ou 4 jours par semaine.

Si, en cours de contrat, les parents souhaitent modifier la fréquentation à temps plein pour une fréquentation à temps partiel, ils pourront le faire à partir de l'année suivante débutant en septembre.

### **1.3 Critères d'admission**

Selon les places vacantes au CPE et l'âge de l'enfant, lorsqu'une place est disponible, la procédure se fait comme suit :

#### **A. Lorsqu'une place se libère dans un groupe d'âge précis :**

1. Le CPE favorise les enfants déjà en place dans le groupe d'âge pour augmenter leur fréquentation;
2. La date d'entrée de l'enfant est fixée par le CPE.

#### **B. Priorités d'admission :**

1. Aux enfants, dont l'un des parents est titulaire d'un poste permanent à durée indéterminée au Centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci;
2. Aux enfants, dont l'un des grands-parents est titulaire d'un poste permanent à durée indéterminée au Centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci;
3. Aux enfants, dont l'un des parents travaille au centre d'hébergement Notre-Dame de la Merci;
4. Aux enfants d'une famille déjà au Centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci (fratrie);
5. Aux enfants dans le cadre d'un protocole CLSC;
6. Aux enfants du quartier Ahuntsic.

P.-S. Au départ d'un enfant du CPE Les p'tites frimousses de la Merci, un délai d'un an sera accordé pour l'entrée d'un autre enfant de la même famille en respectant la liste de priorité.

## **CHAPITRE 2 : CONTENU PÉDAGOGIQUE**

### **2.1 Structure du CPE**

Le centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci accueille 78 enfants par jour, de 6 mois à 5 ans répartis en groupes d'âge.

### **2.2 Liens avec les parents**

La famille est le milieu de vie de l'enfant le plus important pour son développement. La création de liens étroits avec le parent permet d'obtenir une certaine cohérence et ainsi planifier des objectifs communs favorisant le développement et le bien-être de l'enfant.

Nous croyons qu'il est primordial d'entretenir une communication saine et continue avec le parent. À l'aide du journal de bord complété par l'éducatrice, le parent peut, quotidiennement, prendre connaissance des observations de son enfant sur un ou plusieurs domaines de développement (langagier, cognitif, moteur, socio-affectif).

### **2.3 Rencontre d'automne avec l'éducatrice**

Afin d'être bien informés sur les valeurs, les modes d'interventions employés, les consignes, les règles à respecter et les orientations pédagogiques qui sont préconisées au CPE, les parents seront conviés à une réunion avec l'éducatrice de leur enfant.

### **2.4 Rencontre individuelle – portraits de l'enfant**

Deux fois par année, en décembre et en mai, les titulaires de groupe doivent produire le portrait périodique de l'enfant et le transmettre de manière électronique au plus tard le 15 décembre et le 15 juin. Les éducatrices y communiquent leurs observations sur le cheminement et le développement global de l'enfant.

À ces occasions, l'éducatrice offre de rencontrer les parents de chaque enfant. Ces rencontres permettent aux éducatrices et aux parents d'échanger.

### **2.5 Valeurs éducatives**

Le CPE veut favoriser le développement de valeurs à l'enfant, par le biais d'une routine comprenant des activités spécifiques, telles que : la coopération et le partage, la politesse, le respect de soi, des autres, des consignes et du matériel, l'autonomie et la responsabilisation, l'expression de soi et la curiosité d'apprendre.

L'action éducative est orientée vers la découverte, l'exploration et l'apprentissage de nouvelles connaissances par le biais d'activités et de situations motivantes et stimulantes pour l'enfant. Nous croyons important que l'enfant s'amuse et qu'il soit actif dans ses apprentissages. Le rôle de l'éducatrice est de supporter l'enfant dans ses démarches pour lui permettre de vivre des moments positifs valorisants.

Les règles et de consignes permet d'offrir un milieu sécurisant. Le respect des règles et des consignes diminue les risques d'accident tout en assurant le bien-être de chacun et une atmosphère sereine.

Il est nécessaire pour les éducatrices de promouvoir un encadrement constant et chaleureux. Le CPE n'accepte aucune intervention dénigrante et irrespectueuse d'un enfant envers un autre (frapper, bousculer, commentaires désagréables, se moquer...). De même, les éducatrices interviennent auprès de l'enfant en utilisant des méthodes respectueuses et éducatives.

Nous croyons que l'approche générale de l'éducatrice doit essentiellement être basée sur le renforcement positif favorisant ainsi l'apparition des comportements souhaitables. En cas de problèmes spécifiques par rapport aux comportements et aux attitudes d'un enfant, les parents sont informés sans faute.

## **CHAPITRE 3 : HORAIRE ET ORGANISATION DE LA VIE AU CPE**

### **3.1 Heures d'ouverture et de fermeture**

Les heures d'ouverture et de fermeture du CPE sont de 7 h à 18 h, du lundi au vendredi. Le maximum d'heures de garde par jour est de 10 heures.

En début de journée, les parents doivent téléphoner pour annoncer un retard dans l'arrivée de l'enfant ou son absence, de préférence avant 9 h le matin dans le local de son enfant.

### **3.2 Retard**

Si pour quelque raison que ce soit, le parent ne peut venir chercher son enfant avant l'heure de fermeture du CPE, une amende sera imposée soit : 5 \$ par tranche de cinq (5) minutes entamées entre l'heure de fermeture et le départ de l'enfant. Le parent doit alors

inscrire son nom, le nombre de minutes de retard et apposer sa signature avec celle de l'éducatrice en présence sur le formulaire prévu à cet effet.

Ce montant sera facturé sur le compte du mois en cours. Le conseil d'administration se réserve le droit d'intervenir auprès du parent en cas d'abus.

Le CPE demande aux parents de signifier leur retard au local de leur enfant et après 16h00 en laissant un message dans la boîte vocale des Otaries au poste 227 de la même manière lorsque quelqu'un d'autre vient chercher votre enfant.

De notre côté, à la fermeture du CPE, si on est sans nouvelle des parents, on tentera de vous rejoindre. Dix minutes après la fermeture, si on demeure sans nouvelles, on appelle les personnes à contacter en cas d'urgence indiquées sur la fiche d'inscription.

Après 60 minutes de la fermeture (1h00), le service de police et la DPJ seront contactés pour signifier la situation.

### **3.3 Fermeture occasionnelle**

Il peut survenir des événements incontrôlables (tempête de neige, panne d'électricité...) qui demandent une fermeture occasionnelle du CPE. Le parent est rapidement informé et doit venir chercher son enfant dans les plus brefs délais.

Les frais de garde seront quand même exigibles. Si la fermeture se prolonge, le premier jour seulement est payable.

### **3.4 Horaire type des activités et autres informations sur la vie au CPE**

- ❖ 7h00 à 9h00 : Accueil des enfants
- ❖ 9h00 à 9h30 : Collation
- ❖ 9h30 à 11h30 : Période d'activités avec matériel éducatif se déroulant à l'intérieur ou à l'extérieur.
- ❖ 11h30 à 12h30 : Dîner
- ❖ 12h30 à 13h00 : Préparation à la sieste
- ❖ 13h00 à 15h00 : Sieste ou activités calmes
- ❖ 15h00 à 15h30 : Collation
- ❖ 15h30 à 18h00 : Activités, ateliers ou jeux libres  
Jeux extérieurs  
Départ des enfants

### **QUELQUES INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES SUR L'ORGANISATION DE LA VIE AU CPE**

#### **Les poupons**

Les enfants sont d'âges différents, et surtout, de rythmes de développement différents. Ils sont libres dans leurs mouvements et dans leurs découvertes. Les routines occupent une grande place dans la vie des poupons. L'hygiène, les changements de couches, les biberons et la sieste font partie des activités essentielles au bon développement des bébés. Ce sont des moments privilégiés entre l'adulte et l'enfant qui permettent d'établir une relation de confiance. Nous respectons l'horaire de chacun des bébés. Il n'y a donc pas de période fixe pour les soins donnés à l'enfant.

Nos objectifs premiers sont donc de voir au bien-être des bébés, de favoriser leur autonomie et le plaisir de la découverte. Nos moyens pour y arriver pourraient se résumer ainsi : stimuler et soutenir. Stimuler l'enfant à aller de l'avant, à s'ouvrir sur le monde qui l'entoure par des jeux d'éveil sonore, par de la manipulation. Le soutenir dans ce qu'il entreprend, lui faire sentir que nous sommes là pour l'encourager, que nous le savons capable.

Petit à petit, nous préparons l'enfant à passer dans un groupe d'enfants plus âgés. Avec les parents, nous discutons des démarches à entreprendre. Les biberons sont doucement délaissés au profit du verre. Le bébé est amené à faire une seule sieste l'après-midi comme le font les grands. Par de fréquentes visites dans son futur local, nous l'amenons à s'intégrer graduellement à cette nouvelle routine.

### **Les enfants et les activités de routine**

Les activités de routine sont inévitables et essentielles au bon développement de l'enfant. Elles occupent une grande partie de la journée et favorisent l'apprentissage de l'autonomie. Les activités de routine que l'on retrouve dans la journée sont :

#### **Arrivée et départ**

La période d'arrivée présente des moments d'émotions intenses. Par conséquent, l'éducatrice porte une attention particulière à l'accueil personnel de chaque enfant et parent. Des aires de jeux sont organisées afin que l'enfant puisse effectuer des choix dans une atmosphère calme et chaleureuse.

La communication entre parents et éducatrices est primordiale pour connaître le vécu de l'enfant autant au CPE qu'à la maison. Celle-ci peut être verbale ou écrite. Un compte-rendu sera rédigé dans le journal de bord de l'enfant qui est acheminé de façon électronique en fin de journée. Afin de respecter la confidentialité, aucun commentaire de nature personnelle ne sera affiché.

#### **Repas et collation**

L'éducatrice respecte les choix et les goûts individuels ; le moment du repas n'en est que plus agréable. Cette attitude de respect amène les enfants à s'ouvrir à de nouvelles expériences gustatives. Le jeu (comptines, par exemple) stimule la curiosité. Le repas est également un moment d'échange. Pour favoriser une ambiance calme, propice à la communication, les déplacements sont limités.

Les repas se prennent dans le local de l'enfant pour les enfants de la pouponnière, des 18 mois, 2 ans et 2 ½ ans et dans la salle multifonction pour tous les autres. L'enfant est invité à participer à des tâches comme servir la collation, distribuer les verres, etc.

Il y a deux menus rotatifs sur cinq (5) semaines par année, soit le menu d'hiver et le menu d'été. Les repas sont équilibrés et tiennent compte des exigences du Guide alimentaire canadien. Deux collations sont offertes aux enfants, soit une le matin et une en fin de journée. Les menus sont affichés à l'entrée de la cuisine.

**SI UN ENFANT SOUFFRE D'ALLERGIES ALIMENTAIRES**, le parent doit fournir un certificat médical au dossier de son enfant. Une fiche d'allergie doit être complétée annuellement et être accompagnée d'un nouveau certificat médical. Le parent est tenu d'aviser personnellement la directrice, la cuisinière et l'éducatrice de l'allergie. Les parents doivent obligatoirement fournir un EIPEN qui restera en permanence au CPE. Il est de la responsabilité du parent de **vérifier régulièrement la date de péremption de celui-ci et le remplacer au besoin. Aucun EIPEN expiré ne peut rester au CPE.**

Il est important de se rappeler que nous sommes dans un établissement à environnement contrôlé, par conséquent, pour la sécurité des enfants allergiques, il est formellement interdit d'apporter toute forme de nourriture et de friandises au CPE.

#### **Restrictions alimentaires**

Notre centre regroupe des enfants issus de milieux culturels et religieux variés. Nous tenons compte des habitudes alimentaires et des valeurs religieuses. Par exemple, certaines religions ne permettent pas la consommation du porc et ses dérivés. Lorsque nous en sommes avisés, nous procédons de la même façon que pour les allergies ou intolérances.

Par conséquent, le centre offrira un autre plat semblable à l'enfant et au personnel ou remplacera l'aliment qui pose problème (il peut s'agir d'un repas congelé du CPE). Cela sur demande écrite à la direction de la part du parent souhaitant qu'un aliment figurant au menu ne soit pas servi à son enfant.

### **La sieste**

Le début de la période de sieste se situe entre 12h30 et 13h00, et ce, dans le but de permettre à l'enfant d'avoir une plus grande période d'éveil entre la fin de la sieste et son coucher le soir.

La sieste est un moment privilégié où l'enfant peut refaire son plein d'énergie. Elle est vécue dans une atmosphère calme et détendue, mais respecte d'abord et avant tout le besoin de sommeil de l'enfant, c'est-à-dire qu'aucun enfant n'est obligé de dormir. Cependant, la période de la sieste n'est pas toujours appréciée par les enfants. Il faut faire de la sieste et de sa préparation un rituel agréable et apaisant. Pour sécuriser les enfants, ces rituels doivent se ressembler d'une journée à l'autre. C'est une période où il est important d'accompagner les enfants dans leurs sentiments et leurs émotions.

Un moment de relaxation de 45 minutes sera offert à tous les enfants. Après ce temps, les enfants qui ne dorment pas sont dirigés vers une table dans le local avec un jeu calme.

Chacun des enfants a son matelas identifié, les draps sont fournis et entretenus hebdomadairement par le CPE.

### **Habillage et déshabillage**

Les périodes d'habillage et de déshabillage au CPE sont nécessaires à l'acquisition de l'autonomie des enfants. Ces périodes favorisent plusieurs apprentissages comme la connaissance du schéma corporel (mettre ses vêtements dans les bons membres), le développement de la motricité globale et, plus particulièrement, celui de la motricité fine (boutonner, manipuler une fermeture éclair, etc.). De plus, les enfants exercent leur patience, ce qui est opportun en tout temps, surtout dans le cadre d'un milieu de garde.

### **Transition**

Des moments-tampons facilitent le passage d'une activité à l'autre (ex. : jouer tranquillement en attendant le dîner). L'éducatrice organise ces périodes et voit à ce qu'elles demeurent agréables ; la chanson du rangement illustre bien cette volonté.

### **Gestes d'hygiène**

Ces apprentissages relèvent de gestes quotidiens : se laver les mains, le visage, aller aux toilettes, etc. L'éducatrice profite de chacun de ces petits gestes pour parler de l'hygiène et amener l'enfant à une bonne connaissance de son corps et du fonctionnement de celui-ci.

« Accéder à la propreté » est une démarche naturelle vers l'autonomie. L'éducatrice respecte le rythme de l'enfant. Des alliés importants tels le désir de l'enfant de faire comme les amis et la régularité des visites aux toilettes facilitent son intervention. Le principal outil de cet apprentissage demeure toutefois le désir de l'enfant de devenir propre. Durant cette période, l'éducatrice aura besoin de la coopération des parents.

### **Les activités extérieures**

Les activités extérieures ont lieu à tous les jours dès que la température le permet. Elles peuvent être libres ou dirigées. Le CPE possède un bel espace aménagé et un environnement des plus agréable autour du CPE.

### **Sorties et activités spéciales**

Les sorties avec les enfants sont source d'apprentissage, de découvertes et de plaisir. Mais, comme pour chaque aspect de la vie au CPE, nous avons à respecter certaines règles afin d'assurer une sécurité maximale à nos enfants.

Lorsque le CPE Les p'tites frimousses de la Merci organise une sortie à l'extérieur, le mode de transport est décrit et un service de garde à l'installation sera offert aux enfants non autorisés par son parent à y participer.

Lors de sorties, des frais supplémentaires vous seront facturés sur votre compte mensuel.

Les sorties sont énumérées, le cas échéant, dans votre entente de services de garde à l'annexe A article 2. Description de la (ou des) sortie (s) et des frais afférents.

Veillez prendre note qu'en tout temps vous êtes libres d'accepter ou de refuser que votre enfant participe aux activités extérieures que nous proposons. Des formulaires d'autorisation de sorties vous seront donnés à signer quelques jours avant la date prévue pour chacune des sorties.

Lorsqu'un enfant ne participe pas aux activités, nous prenons les mesures pour l'accueillir dans un autre groupe. Les enfants à temps partiel désirant participer aux activités particulières sont invités en tout temps.

## **CHAPITRE 4 : COTISATION DES PARENTS**

### **4.1 Cotisation des parents**

La somme de vingt (20) dollars par famille est demandée pour devenir membre de la Corporation du CPE Les p'tites frimousses de la Merci, afin de pouvoir assister à l'assemblée générale et de pouvoir voter et se présenter comme membre du conseil d'administration, le cas échéant.

### **4.2 Frais de garde**

La tarification des frais de garde est établie et révisée au besoin selon la politique du ministère de la Famille. Les frais de garde sont payables cinquante-deux semaines par année. Selon les conditions prévues par la loi et le règlement sur la contribution réduite, les parents bénéficient de contributions réduites ou exemptées sous réserve de leur admissibilité et du respect de l'ensemble des conditions pour avoir droit à cette exemption.

### **4.3 Mode de paiement des frais de garde**

Le CPE offre un seul mode de paiement :

- Paiement pré autorisé (aux deux (2) semaines).

Un état de compte sera envoyé par courriel au début de chaque période. Tout retard de paiement de plus de deux (2) semaines entraîne une pénalité de 10 %. À la suite de ce dernier délai, si les frais demeurent impayés, Le CPE Les p'tites frimousses de la Merci se verra dans l'obligation :

- de refuser ou de retirer l'admission de ou des enfants jusqu'au règlement de la dette;
- De plus, des frais de **25.00 \$** sont facturés sur votre état de compte pour chaque paiement préautorisé retourné par votre institution financière.

Un reçu de frais de garde pour fins d'impôts sera remis annuellement au plus tard le 28 février pour l'année civile précédente.

## **CHAPITRE 5 : FRÉQUENTATION**

### **5.1 Congés**

Le CPE Les p'tites frimousses de la Merci est fermé lors des fériés suivants (journées payables au tarif régulier) :

- Jour de l'An (1<sup>er</sup> janvier)
- Lundi de Pâques
- Fête des Patriotes (mai)
- Fête nationale du Québec (24 juin)
- Fête du Canada (1<sup>er</sup> juillet)
- Fête du Travail (septembre)
- Action de grâce (octobre)
- Veille de Noël (24 décembre)
- Noël (25 décembre)
- Veille du Jour de l'An\* (31 décembre)

\*Notez qu'il y a trois (3) autres journées de fermeture décidées annuellement par le conseil d'administration et entérinées par le ministère de la Famille. Ces journées sont indiquées dans votre entente de services annuelle.

## 5.2 Vacances

Les parents doivent aviser la direction de leur choix de vacances le plus rapidement possible. Durant les vacances les frais de garde sont exigibles. Pour la période estivale, le CPE demande aux parents de fournir leurs périodes de vacances dans les délais mentionnés sur l'avis qui leur sera remis. Les journées de vacances sont payables au tarif régulier.

## 5.3 Fiches d'assiduité

Les éducatrices doivent compiler chaque jour de fréquentation d'un enfant. S'il est absent, elles doivent inscrire le type d'absence (maladie, horaire non usuel, vacances ou absences). Sauf en ces cas d'absence, la présence de l'enfant au CPE doit être conforme à l'entente de services signée annuellement.

À toutes les quatre semaines, une « fiche d'assiduité » électronique est émise pour chacun des enfants. Ces fiches sont transmises via le dossier Amisgest de l'enfant. Les parents reçoivent un courriel les avisant que la fiche d'assiduité est prête à valider et ils doivent effectuer une signature électronique. Les fiches sont conservées dans le dossier Amisgest de l'enfant. Cette signature est une exigence gouvernementale.

## 5.4 Retrait de l'enfant

Tel que stipulé dans l'entente de service conclue entre le parent et le CPE portant la mention exigée par *la Loi sur la protection du consommateur* : Le parent peut résilier le présent contrat à tout moment en demandant la formule à la fin de l'entente ou un autre avis à cet effet à la direction du CPE.

Le parent qui résilie l'entente avant la fin de celui-ci se verra dans l'obligation de payer pour les services déjà reçus et d'assumer une pénalité correspondant à la plus petite des sommes suivantes : 50 \$ ou 10 % du prix des services prévus dans l'entente signée qui n'ont pas été fournis.

Il est souhaitable de donner un préavis de deux (2) semaines avant de retirer l'enfant du CPE afin de donner le temps au CPE de le remplacer.

Si un enfant est retiré du CPE, il perd sa place, mais peut être inscrit de nouveau sur la liste d'attente.

# CHAPITRE 6 : SANTÉ ET HYGIÈNE

## 6.1 Médicaments

Aucun médicament n'est administré à un enfant ou conservé au le CPE sans l'autorisation écrite du parent et d'un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire.

Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation de ce professionnel. Cependant, le CPE peut fournir, conserver et administrer de l'acétaminophène à tout enfant sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité pourvu qu'il le soit conformément au protocole prévu à l'annexe II du Règlement dûment signé par le parent.

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

Le CPE désigne par écrit une ou des personnes habilitées à administrer les médicaments dans chacune de ses installations. Seule une personne ainsi désignée administre un médicament à un enfant. Sauf pour l'acétaminophène, les solutions orales d'hydratation,

l'insectifuge, la lotion calamine, la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, le gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de la température et la crème solaire, seul un médicament fourni par le parent peut être administré à un enfant. L'étiquette du contenant de ce médicament doit indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement. Sauf pour la crème solaire, la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, la crème hydratante et le baume à lèvres l'administration d'un médicament à un enfant est consignée à la fiche d'administration des médicaments de chaque enfant.

**Aucun médicament ne doit rester au vestiaire ou dans le sac de l'enfant.**

## **6.2 Usage du tabac**

Il est interdit en tout temps de fumer dans les espaces intérieurs et extérieurs réservés au CPE Les p'tites frimousses de la Merci.

## **6.3 Santé**

En tout temps, lorsqu'un enfant est en mauvais état général et qu'il ne peut suivre les activités du groupe ou qu'il demande des soins additionnels empêchant le personnel d'accorder son attention à la santé et à la sécurité des autres enfants, il pourra être exclu jusqu'à ce que son état s'améliore. De plus, dans le cas de maladies contagieuses, le CPE se réserve le droit d'exclure temporairement un enfant.

**Voir la POLITIQUE RELATIVE AUX ENFANTS MALADES ET À L'EXCLUSION.**

Cette politique tient compte de la capacité du CPE à prendre soin des enfants malades en réduisant les risques pour les autres. Réduire le taux d'infection au service de garde ne peut que bénéficier à tous les enfants, à leurs parents et à leurs familles.

## **6.4 Accident**

En cas d'accident grave ou sérieux, l'éducatrice responsable de l'enfant ou la directrice du CPE accompagnera ce dernier à l'urgence de l'hôpital en attendant l'arrivée des parents qui seront immédiatement contactés.

# **CHAPITRE 7 : DOCUMENTS ET EFFETS PERSONNELS**

## **7.1 Composition du dossier de l'enfant**

### **7.1.1 Documents à apporter lors de l'inscription**

Le parent doit apporter le certificat de naissance, la carte d'assurance maladie de l'enfant et le certificat de naissance du parent qui signe les documents, le numéro d'assurance sociale ou tout autre document demandé par le Règlement sur les places à contribution réduite.

### **7.1.2 Entente de services**

Une entente de services est signée annuellement entre le parent et le CPE concernant les jours de fréquentation et les modalités que le parent s'engage à respecter. Le cas échéant, deux annexes doivent être signées par les 2 parties :

1. l'annexe A : Entente sur les sorties organisées dans le cadre des activités éducatives ;
2. l'annexe B : Entente particulière concernant la fourniture d'articles personnels d'hygiène.

### **7.1.3 Fiche d'inscription**

Le parent doit compléter la fiche d'inscription de l'enfant et signer les annexes. Tout changement en cours d'année doit être immédiatement signalé à la direction.

## **7.2 Identification des effets personnels**

Tous les effets personnels de l'enfant doivent être identifiés clairement.

Le CPE n'est pas responsable des objets perdus ou volés.

## 7.2.1 Effets personnels à apporter

Le parent doit apporter:

- A. **Groupe 6 à 18 mois :**
  - ❖ Biberon identifié et préparé si utilisation de préparations pour nourrissons ou de lait maternel
  - ❖ Liste complète des aliments déjà introduits (à tenir à jour régulièrement) ou des restrictions alimentaires ;
  - ❖ Crème à base de zinc
  - ❖ Vêtements de rechange en quantité suffisante
  - ❖ Couches
  - ❖ Objet de transition (doudou, couverture, peluche, etc.) (si nécessaire)
  
- B. **Groupe de 18 mois à 5 ans**
  - ❖ Vêtements de rechange en quantité suffisante
  - ❖ Couches ou culottes d'entraînement à la propreté (si nécessaire)
  - ❖ Objet de transition (doudou, couverture, peluche, etc.) (si nécessaire)

### Effets personnels saisonniers

Selon les saisons, le CPE exige que certains effets personnels soient également apportés : mitaines de rechange, chapeau de saison, maillot de bain et serviette, souliers d'intérieur sécuritaires.

En hiver le port du cache-cou est de mise.

**Aucun foulard ou écharpe n'est accepté pour des raisons de sécurité.**

## 7.2.2 Effets personnels fournis par le CPE

- Insectifuge
- Acétaminophène

## 7.2.3 Effets personnels facturés par le CPE

- Crème solaire sans PABA (crème solaire minérale pour les enfants de Trésors et des Otaries)

## 7.3 Bijoux, menus objets, accessoires et jouets dangereux

Compte tenu du danger potentiel de blessure pour l'enfant qui les porte et pour les autres enfants du CPE, du risque de perte, de bris que cela peut occasionner, nous **interdisons** le port de bijoux pendant la journée (boucles d'oreilles, bagues, montres, colliers, etc.). Le cas échéant, les bijoux seront enlevés aux enfants.

Il est de la responsabilité du parent de vérifier régulièrement le contenu des poches et du sac à dos afin d'éviter tout incident fâcheux.

Toujours dans un but de protection, l'association des ophtalmologistes du Québec recommande pour les enfants le port d'un chapeau et, de préférence, une casquette pour protéger les yeux, car les lunettes de soleil pour enfants sont souvent de mauvaise qualité et peu efficace. C'est pour cette raison que les lunettes soleil sont interdites au CPE. De plus, les enfants les enlèvent ce qui risque des bris et des pertes. Il est important que le chapeau ou la casquette soit bien ajusté sur la tête de façon à ne pas entraver leur vision. Aussi, il ne faut pas oublier que les enfants courent, grimpent et vont en promenade. Il est donc essentiel que les souliers ou les sandales leur permettent de jouer librement et sans blessure. Les sandales de type « gougoune » sont interdites. Pour les plus petits incluant les bébés de la pouponnière, nous vous suggérons un chapeau léger, bien ajusté sur la tête et qui s'attache sous le menton avec un velcro. Il est conseillé par Santé Canada de ne pas utiliser de chapeaux avec des cordons noués afin d'éviter qu'ils s'accrochent à une balançoire, une glissoire ou une clôture et puissent ainsi causer des risques d'étranglement.

Veuillez noter qu'à moins d'avis contraire aucun jouet de la maison ne peut être apporté au CPE ceci dans le but d'éviter les bris, les pertes.

## **CHAPITRE 8 : PARTICIPATION DES PARENTS**

### **8.1 Arrivée et départ des enfants**

La personne accompagnant l'enfant doit l'habiller ou le déshabiller, et ranger les effets de l'enfant dans les casiers appropriés.

Le parent doit toujours avertir l'éducatrice de l'enfant de son arrivée ou de son départ, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Le parent doit rapporter à la maison tous les documents laissés dans le casier de l'enfant (notes de bureau, bricolages, ...) et ne pas les laisser s'empiler. Lorsque l'enfant n'est pas en compagnie de l'éducatrice, le parent est pleinement responsable de sa surveillance.

**L'arrivée et le départ doivent toujours s'effectuer par l'entrée principale.**

Dans le but d'assurer la sécurité de tous les enfants, le CPE a recours à un système de présences Amisgest. Les éducatrices sont responsables d'indiquer l'arrivée et le départ de l'enfant.

#### **Visite des parents**

Toute visite ou retrait temporaire de l'enfant durant les heures d'activités (exemple : durant l'heure du dîner) devra faire l'objet d'une entente préalable avec la directrice du CPE.

#### **Personnes autorisées**

Si une autre personne que celle spécifiée dans le dossier d'inscription doit venir chercher l'enfant, nous demandons que le parent avise l'éducatrice en présence le matin. Une preuve d'identification sera demandée à la personne qui viendra chercher l'enfant.

Code de la porte : Nous vous demandons de rester discret sur le code d'entrée du CPE. Si une autre personne que vous devait venir reconduire et/ou chercher votre enfant, laissez-nous lui ouvrir la porte, nous le dirigerons.

## **CHAPITRE 9 : POLITIQUE D'EXPULSION**

L'expulsion est une mesure d'exception, mais l'accès permanent d'un enfant au Centre de la petite enfance Les petites frimousses de la Merci peut lui être refusé pour des motifs sérieux. Si une telle décision devait être prise, un avis d'expulsion, à deux semaines de la date de la fin des services de garde, doit être envoyé aux parents. Voici les cas possibles d'expulsion :

### **9.1 En cas de non-paiement**

Lorsque le parent, malgré le fait qu'il en a été informé par écrit par le CPE, refuse ou néglige de payer la contribution que le CPE est en droit d'exiger.

### **9.2 En cas de non-respect des règlements**

Lorsque le parent, de façon répétée, manque à son engagement signé dans la fiche d'inscription, de respecter les orientations du programme pédagogique, les règlements généraux, de régie interne, les règles de fonctionnement du CPE, ainsi que les politiques qui lui ont été remis lors de l'inscription de son l'enfant au CPE.

### **9.3 En cas d'impossibilité de répondre aux besoins de l'enfant**

Lorsqu'un enfant a des difficultés d'adaptation ou de comportements qui nuisent à son développement, à sa vie sociale ou à la vie de groupe, les éducatrices et la direction procèdent à une analyse objective afin d'établir les meilleures stratégies d'intervention. Les parents sont informés et consultés tout au long du processus. Leur collaboration est essentielle à la réussite du plan d'intervention.

Cependant, il peut s'avérer que le conseil d'administration décide d'expulser un enfant pour les raisons suivantes :

- L'enfant ne s'adapte pas aux consignes et à la vie de groupe et, par son comportement, il enfreint la sécurité, la santé ou le bien-être des autres enfants ou du personnel ;
- L'enfant présente des besoins particuliers auxquels le personnel du CPE ne peut répondre ;
- Le parent refuse de collaborer avec le personnel du CPE dans l'application d'un plan d'intervention visant le bien-être de l'enfant.

#### **9.4 En cas de comportements d'incivilités**

Le CPE considère le respect mutuel, la collaboration, la politesse, la courtoisie et le savoir-vivre comme des valeurs importantes qui favorisent le maintien d'un milieu de garde sain, propice au développement et respectueux.

Afin d'offrir un environnement exempt de toute forme d'incivilité, le CPE ne pourra tolérer de propos menaçants, de comportements agressifs, de sarcasmes, ou d'impolitesse envers l'ensemble des enfants ainsi que du personnel.

Dans un cas sérieux, l'accès permanent d'un parent au Centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci peut lui être refusé.

## **CHAPITRE 10 : PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

### **Préambule**

Le centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci est un organisme à but non lucratif administré par un conseil d'administration. Sa mission est d'offrir aux enfants un monde à leur mesure où il fait bon vivre et s'épanouir.

Le centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci reconnaît à tout parent utilisateur le droit d'exprimer son insatisfaction en regard des services que lui ou son enfant a reçus, sans crainte de représailles par qui que ce soit des membres du personnel, de la direction ou du conseil d'administration de l'établissement.

Il a aussi le droit d'obtenir dans les meilleurs délais les correctifs appropriés ou à défaut, une réponse adéquate à la lumière de ses droits.

Étant donné qu'il relève de la responsabilité du conseil d'administration et de la direction du centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci de s'assurer de la qualité des services et du traitement diligent de leurs plaintes, le conseil d'administration édicte le règlement sur la procédure d'examen des plaintes.

### **Buts de la procédure et définitions**

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure à suivre pour l'examen des plaintes par le centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci conformément à la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance (L.R.Q., chapitre C-8.2).

Les objectifs visés par cette procédure sont :

- De permettre à toute personne qui reçoit des services du centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci de faire respecter les droits qui lui sont reconnus par la loi et les règles adoptées par l'établissement;
- De fournir au parent utilisateur un moyen rapide et efficace d'obtenir des explications ou des correctifs appropriés en regard d'une insatisfaction concernant un service reçu ou attendu et pour laquelle il n'a pas autrement obtenu de réponses adéquates auprès de la personne concernée;
- D'informer le parent utilisateur des différentes étapes du recours administratif qui lui assure le respect des droits reconnus par la loi de même que les règles et normes éthiques de l'établissement;
- De contribuer à l'amélioration des services offerts à l'ensemble des usagers.

## Définitions

**CPE** : Centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci

**Plaignant** : personne qui dépose la plainte

**Intimé** : personne contre qui la plainte est déposée

**Personnel** : tout membre du personnel du CPE, stagiaire ou bénévole œuvrant au centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci ainsi que toute personne ayant conclu un contrat avec le CPE et qui est appelé à intervenir auprès d'un enfant dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession.

**Parent utilisateur** : personne dont l'enfant bénéficie des services du CPE

**Plainte** : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par le parent utilisateur sur les services du CPE

## Principes directeurs

Envers le parent utilisateur et son enfant :

- Le respect du parent utilisateur doit inspirer les gestes posés à son endroit.
- Tout parent utilisateur a le droit d'être informé de l'existence de la présente procédure et d'en obtenir un exemplaire.
- Tout parent utilisateur a le droit d'être assisté et accompagné de la personne de son choix lorsqu'il désire déposer une plainte.
- Le parent utilisateur a le droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte. Il a le droit d'être informé du cheminement de la plainte, conformément à la présente procédure, et ce, à toutes les étapes du processus d'examen.
- Le parent utilisateur qui exerce un droit qui lui est reconnu en vertu de la présente procédure ne doit être l'objet d'aucune pression ou menace visant à l'empêcher d'exercer un tel droit.

Concernant l'organisation et le personnel :

Dans le traitement d'une plainte, le centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci s'assure, outre du respect des droits des parents utilisateurs et de leurs enfants, de :

- La rapidité de l'intervention dans l'examen de la plainte;
- Du respect du personnel éventuellement impliqué dans l'examen d'une plainte;
- De la qualité de l'information transmise au parent utilisateur.

Le parent utilisateur est invité à formuler sa plainte dans les meilleurs délais suivant l'objet d'insatisfaction afin d'en faciliter l'examen. Toutefois, un délai exagéré pourrait avoir pour effet de faire obstacle à l'examen de la plainte.

Toute plainte écrite ou verbale doit être traitée par le personnel avec respect, tact, discrétion et confidentialité.

Une insatisfaction manifestée par un parent utilisateur qui choisit de ne pas porter plainte est traitée avec diligence et rapidité dans le but de corriger la situation et d'améliorer les services.

Le personnel informé d'une insatisfaction doit tenter, dans le cadre de son champ de responsabilité, de la régler à la source et de référer le parent utilisateur, le cas échéant, à la direction.

## Traitement des plaintes

### **Formulation et réception de la plainte**

Un parent utilisateur peut formuler une plainte écrite ou verbale. Cette plainte doit être acheminée à la directrice générale.

Lorsqu'un parent utilisateur manifeste l'intention de formuler une plainte, il est référé à la direction et toute personne membre du personnel doit fournir au parent utilisateur les renseignements lui permettant de déposer rapidement sa plainte.

À cette fin, la directrice générale prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation de la plainte et à son traitement soient portées à la connaissance du personnel et des parents-utilisateurs.

Une plainte concernant la directrice générale doit être acheminée au comité des plaintes du conseil d'administration. Ce comité est formé de la présidente du conseil d'administration et de deux autres membres du conseil, excluant le membre du personnel.

### **Contenu de la plainte**

Une plainte doit au moins contenir les éléments suivants :

- La date de formulation;
- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du parent utilisateur;
- L'objet de l'insatisfaction;
- Un exposé des faits;
- Les résultats attendus, s'il y a lieu.

Il existe un formulaire de formulation de plainte. La directrice générale doit informer le plaignant de l'existence de ces formulaires.

### **Plainte anonyme**

Toute plainte dont le plaignant est anonyme est non recevable. Cependant, la directrice générale peut en examiner les fondements, selon qu'elle le juge opportun, aux fins de présenter un rapport ou des recommandations au conseil d'administration. Exceptionnellement, la directrice générale peut décider de traiter la plainte conformément à la présente procédure.

**Toutefois, il est possible en tout temps de déposer une plainte, de façon anonyme ou non, au Bureau des plaintes du ministère de la Famille.**

### **Examen**

La directrice générale apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un parent utilisateur et qu'elle porte sur les services offerts par le centre de la petite enfance. La nature de la plainte sera évaluée afin d'en assurer le traitement de façon équitable et d'éviter toute plainte jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

### **Avis d'examen**

La directrice générale avise le parent utilisateur et la personne intimée de sa décision d'examiner cette plainte. Elle doit informer chacune des parties qu'elles peuvent présenter leurs observations. Les délais prescrits pour examiner la plainte peuvent prendre jusqu'à 45 jours de calendrier à compter de la date de réception de la plainte selon la priorité accordé au sujet.

### **Degré d'urgence :**

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Niveau 1</b> | Santé et sécurité des enfants ;                            |
| <b>Niveau 2</b> | Interventions, programme éducatif, liste d'attente, etc. ; |
| <b>Niveau 3</b> | Conflit parent éducatrice, aspect administratif, rappel.   |

### **Confidentialité**

La directrice générale doit traiter toute plainte avec tact et discrétion et dans le respect du caractère confidentiel du dossier de plainte. De plus, le parent utilisateur peut requérir que son identité ne soit divulguée à l'employé ou au responsable du service concerné.

Dans un tel cas, la directrice générale avisera préalablement le parent utilisateur du moment où son identité sera dévoilée si nécessaire.

### **Abandon de la plainte**

En tout temps, le plaignant peut abandonner par écrit une plainte verbale ou écrite qu'il a formulée et motiver sa décision. La directrice générale peut, malgré le retrait de la plainte, poursuivre l'examen de l'objet de la plainte et formuler des recommandations d'améliorations.

## **Conciliation**

La directrice générale qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliatrice. Elle doit apprécier le fondement de la plainte dont elle est saisie et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition.

## **Enquête**

Si la plainte n'est pas réglée au stade de la conciliation, le responsable du dossier rétablit les faits et vérifie à ce que les droits des deux parties soient protégés. Il a la responsabilité de travailler de manière objective et impartiale. Le centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci prendra ensuite une décision à partir des faits vérifiables dont il dispose.

## **Décision**

Si la plainte s'avère fondée, le centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci pourra prendre toutes les mesures légales jugées nécessaires pour corriger la situation. La décision rendue sera remise aux deux parties. Le conseil d'administration du CPE reste l'instance décisionnelle ultime dans le traitement des plaintes.

## **Suivi de contrôle**

Le centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci s'assure que les mesures mises en place pour corriger une situation fautive perdurent. Il pourra y avoir au besoin un retour sur la situation avec la personne intimée ou plaignante. Les plaintes doivent servir à améliorer la qualité des services de façon continue.

## **Rapport du traitement des plaintes**

La directrice générale doit transmettre au conseil d'administration un bilan annuel décrivant notamment, le nombre et les motifs des plaintes reçues.

Ce bilan doit aussi contenir les recommandations de la directrice générale ayant pour objet l'amélioration de la qualité des services de garde offerts par le centre de la petite enfance.

Si elle le juge nécessaire, la directrice du CPE peut saisir le conseil d'une plainte urgente. Elle peut aussi choisir à tout moment de faire le point au conseil d'administration sur un dossier de plainte.

Lors de son rapport annuel devant l'assemblée générale des membres du CPE, la directrice générale doit faire mention du nombre de plaintes et des actions entreprises pour démontrer que le CPE traite ces plaintes.

## **Conservation des dossiers**

Les dossiers de plaintes seront conservés par le centre de la petite enfance Les p'tites frimousses de la Merci pendant 5 ans avant d'être détruits.

## **CONCLUSION**

Notre milieu de vie se veut chaleureux et stimulant. L'environnement éducatif que nous offrons à l'enfant lui donnera l'occasion quotidiennement de mettre son imagination à l'œuvre, de développer son autonomie et ses habiletés sociales.

La coopération entre les parents et les éducatrices est essentielle, car elle permet d'échanger pour le mieux-être et le développement des tout-petits. Quotidiennement, les parents auront donc l'occasion de suivre le développement de leur enfant par le biais du journal de bord et des échanges verbaux qu'ils auront avec le personnel éducateur.

Nous vous invitons à prendre connaissance du programme éducatif offert à votre enfant.

N'hésitez en aucun temps à faire appel à l'éducatrice de votre enfant ou à la direction du CPE Les p'tites frimousses de la Merci.

Nous vous remercions de votre collaboration pour assurer une qualité de vie exceptionnelle à tous nos enfants!

De la part de toute l'équipe du CPE Les p'tites frimousses de la Merci

## **ANNEXE : Enregistrement d'une plainte en installation**

Objet de la plainte (brève description) :

---

---

**Degré d'urgence :**

**Niveau 1** Santé et sécurité des enfants

**Niveau 2** Interventions, programme éducatif, liste d'attente, etc.

**Niveau 3** Conflit parent éducatrice, aspect administratif, rappel

Prévoir un maximum de 45 jours avant d'avoir une réponse selon le degré d'urgence de la plainte.

**Coordonnées du plaignant :**

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : ( ) \_\_\_\_-\_\_\_\_

**Coordonnées de la personne visée par la plainte :**

Nom : \_\_\_\_\_

**Date et heure de réception de la plainte :**

\_\_\_\_\_

**Délai entre l'évènement et la réception de la plainte :**

\_\_\_\_\_

**Signature de la responsable de la réception des plaintes :**

\_\_\_\_\_

---

### **Enregistrement d'une plainte**

Description des faits :

---

---

---

---

---

---

**Les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte :**

---

---

---

---

---

---