

**CENTRE DE LA PETITE  
ENFANCE AU JARDIN DES  
MERVEILLES**

**RÉGIE INTERNE**

# TABLE DES MATIÈRES

Présentation du CPE.....	1
Mission, vision et valeurs .....	1
Programme éducatif .....	2
Offre de service .....	2
Politique d'admission .....	2
Inscription .....	3
Frais de garde .....	3
Autres frais .....	4
Modalités d'absence .....	5
Bris de service .....	5
Arrivée et départ des enfants .....	5
Horaire type d'une journée au CPE .....	6
Ratio personnel / enfants .....	6
Départ définitif .....	6
Alimentation .....	7
Hygiène .....	7
Jouets .....	7
Sieste .....	8
Anniversaire des enfants .....	8
Babillard, agenda électronique et site web.....	8
Matériel à fournir .....	8
Médicaments .....	9
Enfants malades.....	9
Politique relative aux maladies transmissibles par le sang .....	10
Sécurité.....	10
Politique d'expulsion.....	12
Gestion des plaintes .....	14
Prévention et traitement des attitudes et des pratiques inappropriées .....	17
Respect des règlements de régie interne .....	17
Formulaire d'enregistrement et suivi d'une plainte (Annexe A) .....	18

# PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE

Le Centre de la petite enfance (CPE) Au Jardin des merveilles est un service de garde éducatif à la petite enfance. C'est une corporation sans but lucratif selon la partie III de la Loi sur les compagnies, subventionnée par le Ministère de la Famille (MF).

La corporation détient un permis du Ministère de la Famille de 70 places. Les places sont ainsi réparties de la façon suivante : 10 places pour des poupons de 3 à 17 mois, 60 places pour des enfants de 18 mois jusqu'à la maternelle.

La corporation est administrée par un conseil d'administration dont la composition est détaillée dans les règlements généraux et par une gestionnaire. Le Centre de la petite enfance est membre du Regroupement des Centres de la petite enfance des Cantons de l'Est (RCPECE) et membre de l'Association québécoise des Centres de la petite enfance (AQCPÉ).

## MISSION, VISION ET VALEURS

Au printemps 2022, le CPE Au jardin des merveilles a revu sa mission et ses valeurs. Il s'est aussi doté d'une vision pour son développement.

### MISSION

Offrir un service de garde éducatif de qualité, inclusif pour tous les enfants, dans toutes leurs différences. Ce service est caractérisé par sa clientèle multiculturelle, par son expertise auprès d'enfants ayant des besoins particuliers, par le sentiment d'appartenance et par le bien-être des employés.

### VISION

Un jardin de vie diversifié et serein où l'on veut être. Un CPE innovant et son équipe complice, bien outillés, avançant ensemble dans la même direction où chacun apporte sa contribution.

### VALEURS

Ces valeurs guident l'ensemble du programme éducatif et la gestion des ressources humaines

- Respect de soi, des autres et de l'environnement
- Bienveillance envers soi et les autres
- Plaisir
- Collaboration

## **PROGRAMME ÉDUCATIF**

Le programme éducatif du MF sert de référence et d'assise à la planification et à la réalisation des activités, à la structuration des lieux ainsi qu'à l'intervention du personnel. Il est conforme à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et est basé notamment sur le programme éducatif « Accueillir la petite enfance » du ministère de la Famille. Il comporte des activités qui ont pour buts de favoriser le développement global de l'enfant en lui permettant de développer toutes les dimensions de sa personne notamment sur le plan affectif, social, moral, cognitif, langagier, physique et moteur. Une copie du programme éducatif est disponible sur demande.

## **OFFRE DE SERVICE**

Le CPE offre 70 places enfants quotidiennement, du lundi au vendredi, entre 7h00 et 18h00. Le CPE est ouvert à l'année, sauf lors des congés fériés tels que décrits dans l'entente de services de garde. La clientèle du CPE se trouve dans toute la région de l'Estrie, mais plus précisément à Sherbrooke.

Les places offertes sont principalement des places à temps complet (5 jours par semaine), mais peuvent être à temps partiel (2 ou 3 jours par semaine), selon les besoins de la clientèle.

## **POLITIQUE D'ADMISSION**

Pour être admissible à une place en CPE, tout enfant doit être d'abord inscrit sur le guichet unique d'accès aux services de garde du Québec « La place 0-5 ». Le CPE procède à l'admission des enfants en fonction de la liste de priorités suivante :

1. Enfant du personnel avec fratrie
2. Enfant du personnel sans fratrie
3. Parent fréquentant déjà le CPE, ajout d'un autre enfant (fratrie)
4. Enfant ne détenant pas de place actuellement en CPE
5. Autres enfants inscrits sur la « La place 0-5 » ne faisant partie d'aucune des catégories précédentes.

## **CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉS POUR LES ENFANTS HANDICAPÉS**

Le CPE doit être informé du handicap de l'enfant dès le premier contact avec le parent.

Les enfants intégrés ne doivent pas nécessiter de soins médicaux hors du commun ou d'équipements spécialisés reliés à leur santé. Le CPE n'est pas outillé pour répondre à ces besoins.

Un rapport d'un professionnel de la santé évaluant le handicap de l'enfant devra être fourni pour étudier les possibilités d'intégration de l'enfant au CPE et des subventions correspondantes,

notamment concernant l'infrastructure de l'installation. L'équipe d'éducatrices et le conseil d'administration seront consultés au besoin.

À l'acceptation de l'enfant, une collaboration étroite du parent et de l'équipe de professionnels entourant cet enfant sera demandée afin de bien répondre aux besoins de celui-ci. Une réévaluation des besoins de l'enfant et des capacités du milieu à y répondre sera effectuée régulièrement. Le conseil d'administration se réserve le droit de demander le retrait de l'enfant s'il s'avère impossible de voir au bon cheminement de l'enfant ou de ses pairs dû à diverses circonstances.

Le CPE est vigilant en regard de ce critère afin d'assurer leur sécurité et de leur donner une bonne qualité de vie dans le milieu tout en respectant les limites du personnel accompagnateur et le bien-être de tous les enfants.

## **INSCRIPTION**

Lors de l'inscription, les parents devront compléter les documents relatifs à l'ouverture du dossier de l'enfant et fournir les documents requis par le CPE et le Ministère de la Famille. Ces documents devront être remplis et remis avant la première journée de garde de l'enfant.

L'entente de subvention doit refléter les besoins réels des parents en matière de journée de garde. En cas d'absence trop fréquente, et ceci en vertu des lois du MF, le Centre de la petite enfance pourra réviser le contrat avec le parent en ce qui concerne le nombre de journées de garde prévues.

Le parent a la responsabilité d'aviser le CPE de tout changement d'adresse, de situation ou autre.

## **FRAIS DE GARDE**

Les frais de garde sont fixés par le règlement du Ministère de la Famille pour les enfants admissibles aux places à contribution réduite. Le parent doit déboursier le montant de la contribution quotidienne de base en vigueur. Cette contribution inclut un maximum de dix heures de garde, un dîner et deux collations. Le parent doit payer pour les journées inscrites au contrat, incluant les absences, les maladies, les fériés, les vacances ainsi que les journées de fermeture pour circonstances incontrôlables.

Pour qu'un parent puisse bénéficier d'une place à contribution réduite (PCR) ou de l'exemption de la contribution réduite (ECP), il doit fournir et compléter les documents requis à cet effet.

Le parent ayant mis fin à l'entente de service doit assumer les frais de garde selon les modalités établies dans l'entente de services de garde de service.

Pour faciliter l'administration des paiements, il est demandé aux parents de remettre un spécimen de chèque au CPE afin de procéder aux prélèvements préautorisés. Le paiement des frais de garde sera effectué le 20 de chaque mois.

Au moment du défaut de paiement, les parents sont avisés. Une entente est alors prise pour régulariser la situation. Si le solde n'a pas été acquitté conformément à l'entente, un avis écrit d'expulsion de l'enfant ou des enfants sera envoyé aux parents. Suite à l'expulsion de l'enfant ou des enfants, des mesures légales de recouvrement seront entreprises.

Les reçus d'impôt seront remis au plus tard le 28 février de chaque année.

## AUTRES FRAIS

- **Insuffisance de fond.** Tous les frais d'administration et/ou autres frais encourus pour refus de paiement non autorisé par l'institution financière sont à la charge du parent et des frais administratifs de 25\$ seront exigés par le CPE.
- **Non-respect des heures de fermeture.** Le parent doit respecter les heures d'ouverture et de fermeture prévues à l'entente. Tout parent qui arrive après les heures de fermeture ou qui est encore présent dans le CPE après les heures de fermeture devront payer une pénalité. Des frais de retard de dix (10\$) dollars par enfant par tranche de cinq (5) minutes seront facturés après l'heure de fermeture. Le fait de téléphoner pour avertir d'un retard n'enlève pas l'obligation de payer la pénalité.
- **Onzième heure de garde.** Des frais de 5\$ vous seront facturés pour l'utilisation de la onzième heure de garde ou toute partie de cette onzième heure.
- **Retard de paiement.** Après le troisième retard de paiement des frais au cours d'une même année (sept à août), le conseil d'administration se réserve le droit de refuser l'enfant au CPE, d'étudier le cas et/ou d'imposer des frais de retard de paiement de 15%.
- **Crème solaire.** Les frais pour la crème solaire sont de 10.00\$ par année, sauf pour les cas d'allergies.
- **Acétaminophène.** L'acétaminophène est offert sans frais par le CPE.
- **Couches.** Les parents doivent fournir les couches pour leur enfant et s'assurer qu'il en ait assez pour la journée. Lorsque l'enfant manque de couches, des frais de 2.00\$ par couche seront chargés.

# MODALITÉS D'ABSENCES

Le CPE est fermé lors des congés suivants :

Vendredi Saint	Veille de Noël
Lundi de Pâques	Jour de Noël
Journée Nationale des Patriotes	Lendemain de Noël
Fête Nationale du Québec	Veille du Jour de L'An
Fête du Canada	Jour de L'An
Fête du travail	Lendemain du Jour de L'An
Action de Grâce	

Veillez prendre note que les journées fériées sont payables selon le contrat préalablement signé.

Pour toute absence, il est demandé de communiquer l'information au personnel du CPE ou de l'inscrire dans le portail parent (<https://parents.amisgest.ca>) le plus tôt possible ou au plus tard à 8h00 en indiquant le motif de l'absence.

## BRIS DE SERVICE

Le CPE s'est doté d'une politique de bris de service disponible sur demande et sur le site web du CPE. Le parent est tenu de payer la première journée de fermeture du CPE pour causes incontrôlables : tempêtes, bris de chauffage, pandémie, manque de personnel etc. Il n'y a aucun frais s'il s'agit d'une fermeture du service pour une grève ou autres moyens de pression du genre.

## ARRIVÉE ET DÉPART DES ENFANTS

Avant l'arrivée au CPE ou lors de l'arrivée, le parent doit appliquer la crème solaire à son enfant.

À l'arrivée de l'enfant, le parent doit vérifier où il doit aller porter son enfant. Si les enfants de son groupe sont à l'intérieur, il doit le déshabiller dans le vestiaire et le reconduire dans le bon local. Dans le cas contraire, il doit aller le porter à l'extérieur avec son groupe. Par mesure de sécurité, il est demandé de ne pas laisser un enfant circuler seul dans le CPE.

Un casier identifié au nom de l'enfant lui sera assigné. Le CPE ne se tient pas responsable des objets perdus. Il est demandé de bien identifier les articles personnels de l'enfant.

Il est demandé que le parent avise l'éducatrice lorsque son enfant doit quitter avant la fin de la journée ou lorsqu'une autre personne que les parents vient chercher l'enfant.

# HORAIRE TYPE D'UNE JOURNÉE AU CPE

Une journée-type au CPE se déroule comme suit, les heures sont approximatives :

- 7h00** : Ouverture du CPE et accueil à la pouponnière
- 7h45** : Activités à l'extérieur ou période de jeux à l'intérieur
- 9h15** : Routine d'hygiène et collation
- 10h00** : Ouverture des ateliers ou sortie à l'extérieur
- 11h00** : Dîner des poupons
- 11h30** : Dîner 18-59 mois
- 12h00** : Routine d'hygiène et jeux calmes
- 12h30** : Préparation à la sieste
- 14h45** : Lever progressif des enfants et jeux calme
- 15h00** : Routine d'hygiène et collation
- 16h00** : Activités à l'extérieur ou période de jeux à l'intérieur
- 18h00** : Fermeture du CPE

L'horaire de la pouponnière est adapté au rythme des enfants.

Une ou des sorties à l'extérieur sont prévues quotidiennement à moins de conditions climatiques inappropriées.

## RATIO PERSONNEL/ENFANTS

Le ratio personnel/enfant varie selon les groupes d'âge et respecte les dispositions du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance :

- 0 à 18 mois                      1 éducatrice pour 5 enfants
- 18 à 47 mois                    1 éducatrice pour 8 enfants
- 4 ans et plus                    1 éducatrice pour 10 enfants

## DÉPART DÉFINITIF

Le parent peut mettre fin à l'entente de services de garde à contribution réduite en tout temps, en donnant un avis écrit au moyen du formulaire prévu, conformément aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur.

Un départ définitif est aussi considéré pour tous les enfants qui doivent quitter notre CPE, à la fin du mois d'août de chaque année, pour la rentrée à la maternelle. Ceux-ci devront quitter au plus tard le dernier vendredi avant le début des classes.

## ALIMENTATION

Le CPE fournit un repas complet le midi et deux collations par jour. Les menus semi-végétariens sont équilibrés et conçus en respectant le guide alimentaire canadien.

Groupe d'âge	Collation AM	Dîner	Collation PM
18 mois à 3 ans	9 h 00	11 h 10	15 h 15
3 ans et plus	9 h 15	11 h 15	15 h 15

Le menu est affiché au babillard de la cuisine. (Article 112 du règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance).

Toute allergie ou intolérance alimentaire doit être signalée. Les diètes spéciales doivent être prescrites par le médecin traitant, accompagnées d'une liste des aliments autorisés et défendus (Article 111 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance).

Nous respectons les diètes spéciales des enfants, recommandées par des professionnels et une attention très particulière est portée aux allergies des enfants.

Les repas sont pris dans les locaux respectifs de chaque groupe ou à l'extérieur durant l'été. Les enfants mangent dans un climat calme et disposent de tout le temps requis pour respecter le rythme individuel de chacun.

Pour une question de sécurité, il est défendu aux enfants d'apporter toute nourriture au CPE (noix, biscuits, bonbons ou autres).

La politique alimentaire du CPE au jardin des merveilles est disponible sur demande.

## HYGIÈNE

Nous soutenons particulièrement l'hygiène au CPE en ayant des méthodes rigoureuses dans le but de protéger la santé des enfants.

Le lavage des mains est obligatoire : à l'arrivée et au départ, avant et après les repas et les collations, après être allé à la toilette et après les bricolages salissants.

La désinfection des jouets et du matériel est faite de façon structurée selon une rotation planifiée.

## JOUETS

Pour une question de sécurité les enfants n'apportent aucun jouet de la maison, sauf sur demande de l'éducatrice pour des activités et des thèmes spéciaux.

## SIESTE

Dans l'après-midi, un temps est spécifiquement réservé pour la relaxation, et ce, pour tous les enfants. Après une période de 30 minutes de repos, les enfants qui ne dorment pas peuvent se lever et vaquer à des activités plus calmes. La période de la sieste est d'une durée totale de 90 minutes. Suite à cette période, les éducatrices procèdent à un réveil progressif des enfants.

Les enfants peuvent apporter une *petite* couverture et/ou un *petit* toutou pour la sieste. Ils doivent obligatoirement être gardés à l'endroit prévu à cet effet et ne sont utilisés que pour la période de repos. Ils devront être lavés chaque semaine par le parent.

## ANNIVERSAIRE DES ENFANTS

Afin de prévenir les allergies et les intolérances, il est demandé de ne pas apporter de nourriture lors de la fête d'un enfant. Un petit gâteau décoré par la cuisinière sera donné à l'enfant pour souligner son anniversaire. Les parents peuvent être présents pour la collation avec l'enfant (sur réservation).

## BABILLARD, AGENDA ÉLECTRONIQUE ET SITE WEB

Les parents trouveront l'horaire type d'une journée, les planifications pédagogiques, le menu et des informations sur les activités spéciales, sur le babillard, par l'agenda électronique ou sur le site web du CPE.

Toutes les informations concernant votre enfant se retrouvent dans un agenda électronique envoyé à cet effet, par l'éducatrice du groupe.

## MATÉRIEL À FOURNIR

Les articles suivants sont nécessaires au fonctionnement et au bien-être de l'enfant :

- Vêtements de rechange complet (pantalon, chandail, sous-vêtements et bas) ;
- Souliers pour permettre l'activité physique et des bottes d'eau ou d'hiver, selon la saison ;
- Vêtements adaptés pour l'intérieur et l'extérieur, selon la saison et le climat de la journée ;
- Doudou et/ou toutou pour la sieste.

Pour les petits, couches et crème de zinc (contenant identifié au nom de l'enfant).

Tous ces items doivent être clairement identifiés au nom de l'enfant. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus.

Veillez noter que pour des raisons de sécurité, le port du foulard et des lunettes de soleil est strictement interdit au CPE. Cependant, le CPE accepte le port du cache-cou et des lunettes de soleil avec ordonnance médicale.

## **MÉDICAMENTS**

Aucun médicament ne peut être administré à un enfant sans prescription médicale et sans autorisation écrite des parents. (Article 116 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance).

Un formulaire intitulé « *Administration de médicament à l'enfant* » doit être rempli et signé par le parent pour chaque médicament.

Le contenant de tout médicament doit porter l'étiquette originale de la pharmacie indiquant le nom et le prénom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, la posologie, le nom du médecin et la durée du traitement. (Article 118 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance).

Si l'enfant doit prendre un médicament, il serait préférable de choisir, si possible, un médicament dont la posologie évite l'administration par le CPE. Lorsque l'administration doit absolument être faite au CPE, les parents devront apporter les doses dans un contenant distinct de celui de la maison (sur demande, les pharmaciens remettent gratuitement un second contenant étiqueté pour les médicaments sous ordonnance).

Tout médicament doit être remis en main propre à l'éducatrice et être rangé sous clé.

Malgré le 1<sup>er</sup> paragraphe, l'acétaminophène, la solution orale d'hydratation, les gouttes nasales saines, la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, la crème solaire sans PABA, la crème hydratante, le baume à lèvres, l'insectifuge ainsi que le gel lubrifiant peuvent être administrés, sans autorisation médicale, pourvu qu'un titulaire de l'autorité parentale signe le formulaire d'autorisation (Article 120 du RSGÉE).

Au besoin, les parents doivent fournir ces produits dans les contenants originaux identifiés au nom de l'enfant. La crème solaire et l'acétaminophène sont fournis par le CPE. Pour l'utilisation d'une autre crème solaire, une prescription médicale sera nécessaire.

## **ENFANTS MALADES**

Le CPE est en mesure de fournir des services de garde à des enfants en bonne santé. Il n'a ni les installations physiques, ni le personnel que requiert la garde d'enfants malades. En étroite collaboration avec les parents, le CPE doit donc veiller à maintenir un environnement sain pour les enfants et tâcher de limiter les risques de contracter ou de transmettre des maladies. Par ce fait

même, les enfants et le personnel présentant un risque de contagion sont invités à ne pas se présenter au CPE.

L'acétaminophène est administré quand l'enfant fait 38.0C et plus. Le CPE communique avec les parents afin de les prévenir de la situation. Si vous observez l'un des symptômes suivants à la maison, nous vous demandons de ne pas amener l'enfant au CPE :

- Une maladie contagieuse ou une éruption cutanée dont on ignore le diagnostic ;
- Des vomissements, de la diarrhée ;
- Un écoulement purulent de l'œil ou des paupières collées (une conjonctivite) ;
- Toute autre infection diminuant l'état général de l'enfant.

Si l'un de ces symptômes se manifeste au cours de la journée, les parents en seront avisés par téléphone et devront venir chercher leur enfant et le garder à la maison pour une période de 24h sans symptôme.

## **POLITIQUE RELATIVE AUX MALADIES TRANSMISSIBLES PAR LE SANG**

Il existe au CPE une politique relative aux maladies transmissibles par le sang (dont celles causées par le VIH et le VHB). Le document est disponible, sur demande.

Mesures prises en cas d'urgence :

- Tout notre personnel détient un cours de premiers soins reconnu ;
- Lorsqu'un enfant est victime d'un accident ou subit une blessure qui excède la chute anodine ou la simple égratignure, l'éducatrice doit aviser sans délai la direction du CPE et compléter un rapport d'accident. Celui-ci communique alors avec les parents ;
- S'il survient un accident sérieux, un membre du personnel de garde doit réclamer immédiatement l'assistance médicale nécessaire. Les parents seront prévenus le plus tôt possible ;
- Lorsque l'enfant est transporté par ambulance, les frais sont assumés par les parents ;
- Le formulaire d'inscription contient l'autorisation des parents à agir en cas d'urgence.

## **SÉCURITÉ**

Les portes des clôtures extérieures doivent toujours être bien fermées lorsque vous venez reconduire ou chercher votre enfant dans la cour extérieure arrière ainsi qu'à l'avant du CPE.

Nous vous demandons de ne pas stationner votre véhicule dans la cour du voisin, en face du CPE. Veuillez demeurer plutôt dans la rue ou dans le stationnement près de l'entrée principale. Le stationnement au bout de la rue (cul de sac) est utilisé par le personnel seulement.

En cas d'incendie, un plan d'évacuation d'urgence est prévu. En période de pratique, les parents en seront avisés.

Notre plan d'intervention d'urgence :

- a) Assure la sécurité des enfants, du personnel et des parents ;
- b) Réduit les risques de destruction des biens ;
- c) Réduit l'ampleur des répercussions sur l'environnement et sur d'autres secteurs ;
- d) Aide les intervenants à prendre rapidement les mesures appropriées ;
- e) Réduit le temps et les coûts de rétablissement ; et
- f) Inspire confiance aux intervenants du CPE au jardin des merveilles et aux clients.

## **Règles relatives au programme de sorties et au transport**

Plusieurs sorties sont planifiées tout au long de l'année. Elles se font à la marche, en autobus de ville ou en autobus scolaire. Aucune sortie en automobile n'est permise. Les parents doivent signer l'autorisation de sortie de leur enfant au moment de l'inscription.

Le CPE détient une police d'assurance qui couvre toutes responsabilités lors des sorties extérieures des enfants sous surveillance du personnel ou des parents bénévoles. La présence de parents bénévoles durant les activités spéciales est toujours appréciée.

### **Règles à suivre pour les accompagnateurs :**

Interdiction de fumer en présence enfants.

Moment privilégié que de prendre congé avec son enfant!

Être calme et demander l'aide des éducatrices au besoin.

# POLITIQUE D'EXPULSION

Le CPE peut mettre fin à l'entente de services de garde en tout temps et sans avis préalable lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacée. (Article 9) de « l'Entente de services de garde à contribution réduite ».

Dans toutes les situations, le parent peut demander à être entendu par le conseil d'administration.

## 1. OBJECTIF

La présente procédure vise à assurer la meilleure qualité des services à tous les enfants de Centre, en respectant le développement de chacun des enfants et des valeurs connues et endossées par tous les membres du personnel et les parents utilisateurs du Centre de la petite enfance. Elle vise également à assurer :

- Le bon fonctionnement du Centre;
- La responsabilisation du parent face à son enfant et à ses engagements vis-à-vis le Centre.

La procédure vise également

- Le paiement de la contribution réduite;
- Comportement inacceptable d'un parent;
- Violence envers le personnel ou la clientèle du service de garde ou de problème de comportements particulier de l'enfant qui mettent sérieusement en danger la santé et la sécurité ou le bien-être des autres enfants ou des adultes travaillant auprès de lui;
- Le respect de la régie interne du Centre.

## 2. PRINCIPES DIRECTEURS

L'enfant évolue dans un environnement complexe et les difficultés qu'il peut vivre peuvent nuire à son développement ou restreindre son adaptabilité. Dans ce contexte, la procédure vise le bien-être de l'enfant. C'est pourquoi elle tient compte de plusieurs mesures prises pour soutenir l'enfant avec la collaboration d'en ensemble de partenaires, dont les parents par leur implication dans la vie de son enfant au Centre.

### L'enfant/ Plan d'intervention

En présence de difficultés chez un enfant, un processus est immédiatement déclenché. Les étapes suivantes s'appliquent, selon les besoins :

- a) **Identification** : Consulter verbalement la directrice l'agente-conseil en soutien pédagogique. Échanger verbalement avec les parents sur certaines façons d'agir et sur ce que l'enfant vit au Centre et à la maison.

- b) **Information** : Informer l'équipe des difficultés éprouvées avec l'enfant. Faire un portrait de la situation et discuter des pistes d'interventions possibles. Échanger verbalement avec les parents sur les moyens pris ou à prendre pour soutenir l'enfant.
- c) **Observation** : Remplir une grille d'observation selon la procédure établie et recueillir des observations pendant au moins deux semaines. Communiquer nos observations aux parents et obtenir un aperçu de leurs observations sur ce qui se passe à la maison.
- d) **Préparation** : Établir des objectifs pour soutenir l'enfant, compte tenu des observations découlant de l'étape précédente. Élaborer des moyens pour atteindre ces objectifs et préparer une rencontre avec les parents selon la procédure établie en ce sens.
- e) **Rencontre** : Rencontrer les parents selon la procédure établie. La rencontre est préparée et effectuée par l'éducatrice, qui peut, si besoin y est, être accompagné d'une autre personne (conseillère clinique à l'intervention éducative ou une autre personne-ressource ou la direction). Exposer les faits observés et les objectifs établis. Faire participer les parents et obtenir leur approbation au processus. Trouver des moyens pour atteindre les objectifs, autant au Centre qu'à la maison, si nécessaire. Fixer une date pour réévaluer le plan d'intervention avec les parents. Préparer un compte rendu écrit de la rencontre.
- f) **Retour** : Faire un retour en équipe et présenter le plan d'intervention. Présenter un dossier sommaire au Conseil d'administration.
- g) **Application** : Appliquer et suivre le plan d'intervention pendant au minimum trois semaines, avec le soutien de la direction et des différents partenaires, au besoin.
- h) **Évaluation** : Évaluer l'évolution de l'enfant, faire le bilan du plan d'intervention et apporter des modifications, au besoin. Rencontrer les parents, la direction et les partenaires, au besoin. Présenter un suivi au Conseil d'administration, au besoin.

Dans le cadre de ce processus, nous n'hésitons pas à offrir du soutien au personnel par le biais du Regroupement des Centres de la petite enfance des Cantons de l'Est ou par des organismes référés par le Regroupement.

### 3. RÉSULTATS

Si les résultats de ce processus sont concluants et positifs, l'équipe doit tirer profit de l'expérience et partager ses résultats. Dans le cas contraire, si la procédure d'intervention échoue, il est nécessaire de réévaluer si le processus et les objectifs étaient appropriés et ensuite de demander le soutien et l'avis d'une personne extérieure pour juger les circonstances et la gravité de la situation. Parce que l'expulsion d'un enfant est une mesure extrême, il faut y recourir en dernier ressort, lorsque toutes les autres solutions ont été épuisées. L'objectif est d'abord de soutenir une difficulté ou un comportement, même dans le cas d'une problématique qui nous semble sans issue.

# **GESTION DES PLAINTES**

Par l'établissement d'une procédure de traitement des plaintes, le CPE veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées tout en tentant d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes concernées.

## **1) Principes directeurs du traitement des plaintes**

Le centre de la petite enfance recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel ou toute autre personne agissant en son nom.

Toute personne peut porter plainte au Centre de la petite enfance pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le service de garde qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus ou à une situation ou à un devoir imposé par la Loi ou le Règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement. Toute personne peut aussi porter plainte au MF.

Personne désignée pour recevoir les plaintes

Le Centre de la petite enfance assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, la directrice générale (en son absence de plus de 24 heures) l'agente-conseil en soutien pédagogique (en son absence de plus de 24 heures) l'adjointe administrative sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes. Si ces personnes ne sont pas disponibles, la personne qui reçoit la plainte doit l'acheminer directement au Conseil d'administration (présidence ou vice-présidence).

## **2) Traitement des plaintes**

Les personnes désignées, ou la personne qui les remplace, traitent toute plainte avec diligence et en assurent le suivi.

La personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d'en exposer la nature. Par la suite, c'est la directrice générale qui s'occupe du traitement de la plainte. Elle fournit les renseignements ou documents requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées. En son absence de plus de 24 heures, c'est l'agente-conseil en soutien pédagogique qui traite la plainte. En l'absence de plus de 24 heures de l'agente-conseil en soutien pédagogique, c'est la secrétaire comptable qui traite la plainte.

S'il y a lieu, à chaque réunion du Conseil d'administration, la gestion du Centre de la petite enfance informe les administrateurs des plaintes reçues et du suivi effectué.

Lorsque la plainte est de nature urgente et implique la santé, la sécurité, le développement et le bien-être d'un enfant, la direction contacte d'abord le Conseil d'administration et selon le cas :

- La Direction de la protection de la jeunesse (DPJ);
- Le Ministère de la Famille;
- Le service de police, etc.

Les personnes désignées font des démarches en vue de remédier à la situation en procédant selon les recommandations reçues de ces organismes.

Le dossier de plainte est traité de manière confidentielle. Seuls les personnes désignées et le Conseil d'administration ont accès au dossier de plainte.

Lorsqu'une décision est rendue relativement à une plainte ou lorsque les conclusions ont été transmises, la direction indique la date où la plainte est close et ferme le dossier. Ce dossier est archivé pour les trois années qui en suivent la fermeture. Après quoi, il sera détruit.

### **A) Réception des plaintes**

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 de 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 A) pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et son 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. Elle prend en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

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

### **B) 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 (Annexe A).

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

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

Concernant un membre du personnel

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

**II** Si la plainte ne relève pas de la compétence du Centre de la petite enfance

Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

**III** Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le Centre de la petite enfance ou un membre du personnel de celui-ci

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

### **3) Suivi et régularisation**

La personne titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui a été constatée au moment du traitement de la plainte a été corrigée si elle est à l'encontre de la LSGEE et ses règlements ou si elle concerne la santé et la sécurité des enfants. Si l'allégation du plaignant n'a pu être démontrée, une attention particulière devra être portée pour qu'elle ne se reproduise pas.

### **4) Rapport du traitement des plaintes**

La personne désignée informe périodiquement la ou le titulaire du permis à propos des plaintes reçues, de leur nature, de leur traitement, des constats établis de même que du résultat et du suivi en découlant.

### **5) Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le Centre de la petite enfance ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé à la place d'affaires du Centre de la petite enfance. Seules les personnes désignées par le Conseil d'administration ont accès à ces documents.

# PRÉVENTION ET TRAITEMENT DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES INAPPROPRIÉES

Le CPE au jardin des merveilles est le premier responsable de la qualité des services offerts aux enfants qu'il reçoit et il doit assurer leur santé, leur sécurité et leur bien-être. (Article 5.2 Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance). Le CPE ne peut, notamment, appliquer des mesures dégradantes ou abusives, faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi. Il ne peut également tolérer des personnes à son emploi de tels comportements.

Dans les cas d'abus sexuel, d'abus physique, d'absence de soins, de négligence grave ou de situations qui pourraient menacer la sécurité ou le développement d'un enfant, un signalement de l'événement sera déposé à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)

Qu'est-ce qui constitue une attitude ou une pratique inappropriée ?

Une attitude ou une pratique inappropriée est un comportement pouvant être constitué de paroles, de gestes ou de méthodes éducatives pouvant porter atteinte à la santé, à la sécurité ou au bien-être d'un enfant reçu en services de garde.

Une personne qui souhaite dénoncer une situation où des attitudes ou des pratiques inappropriées sont appliquées ou tolérées par un prestataire de services de garde, peut déposer une plainte.

Une plainte peut être déposée directement au CPE, qui doit veiller à traiter la plainte en conformité avec la procédure de traitement des plaintes. Une plainte peut également être déposée auprès du Ministère. Le CPE traite les plaintes qu'il reçoit le concernant.

Se référer au Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et pratiques inappropriées du Ministère de la famille.

## RESPECT DES RÈGLEMENTS DE RÉGIE INTERNE

Il est de la responsabilité de chacun de se conformer aux règles de régie interne établies tel que stipulé dans la politique du traitement des plaintes. Les cas litigieux seront référés au conseil d'administration.

**MODIFICATIONS DE LA PRÉSENTE RÉGIE AUTORISÉES PAR :**

\_\_\_\_\_  
Caroline Morrissette, présidente

\_\_\_\_\_  
Date

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

## ANNEXE A

### 1. Identification :

Date de la plainte : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

Plainte reçue par : \_\_\_\_\_

Nom de la personne concernée par la plainte : \_\_\_\_\_

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

Détail de la plainte :

---

---

---

---

### 2. Décision concernant la recevabilité de la plainte :

Plainte acheminée à \_\_\_\_\_

Plainte non retenue \_\_\_\_\_

Raisons : \_\_\_\_\_

---

---

Plainte retenue \_\_\_\_\_

### 3. Constatations :

---

---

---

Plainte non fondée \_\_\_\_\_

Insuffisance de preuve \_\_\_\_\_

Plainte fondée \_\_\_\_\_

**4. Moyens pris pour corriger la situation :**

---

---

---

**5. Suivi effectué :**

---

---

---

**6. Transmission au conseil d'administration :**                      Date : \_\_\_\_\_

Décision : \_\_\_\_\_

---

---

**7. Fermeture du dossier :**    Date : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne responsable du traitement de la plainte