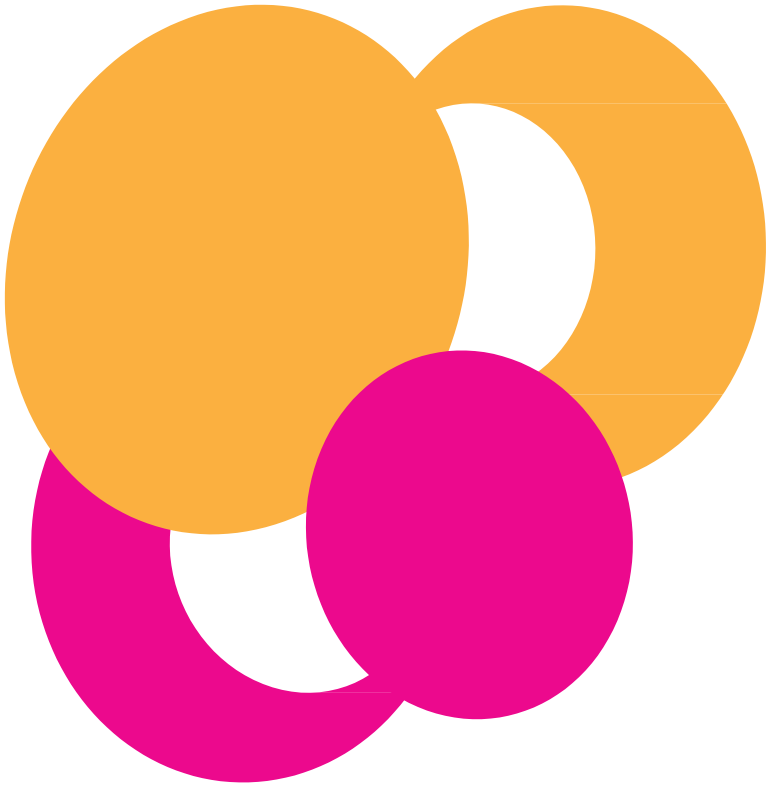
La Rose
des Vents
CENTRE DE LA PETITE ENFANCE
Bureau coordonnateur



Installation La Rose des Sables

Règles de fonctionnement

Révisées Février 2026

ORIENTATIONS GÉNÉRALES

L'installation La Rose des Sables assure des services de garde de qualité à 80 enfants.

La Mission et les valeurs sont les mêmes que celles du CPE La Rose des Vents.

MISSION

Tout en veillant à accomplir son mandat de qualité des services, le CPE La Rose des Vents s'engage à contribuer au bien-être et au développement global et harmonieux de la petite enfance en adoptant des attitudes pédagogiques préventives et constructives. Cette contribution s'appuie sur une démarche d'ouverture et d'échange avec tous les acteurs et partenaires qui gravitent autour de l'enfant ainsi que sur l'amélioration constante de ses pratiques professionnelles et cela, toujours en ayant dans sa mire le souci du bien-être collectif. Par sa mission, le CPE La Rose des Vents s'engage à respecter le programme éducatif proposé par le Ministère de la Famille.

VALEURS

Les valeurs représentent les fondements de la pédagogie véhiculée au CPE La Rose des Vents. Elles teintent les interventions et guident les actions.
Les valeurs représentent les attentes qu'ont les parents envers leur CPE.
Les valeurs respectent les principes du programme éducatif des centres de la petite enfance.

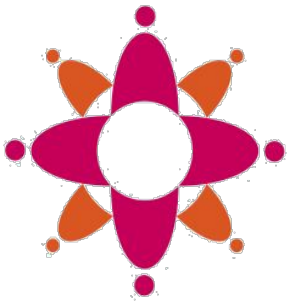
Les valeurs tiennent compte du vécu interne du CPE.

À l'installation La Rose des Sables, nos valeurs fondamentales sont :

- **Le bien-être**
- **Le respect**
- **L'estime de soi**
- **La collaboration**

La plateforme pédagogique de l'installation La Rose des Sables aborde en détail tous ces aspects et décrit l'aménagement et les moyens d'intervention privilégiés.

DÉFINITION DES LOGOS

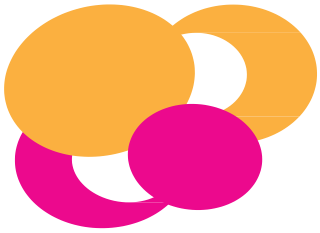


La Rose des Vents est représentée ici par des enfants et des adultes se tenant la main, telle une farandole.

Ensemble, ils symbolisent la famille, l'harmonie, l'éducation et l'évolution sur cette terre.

Ces personnages réunis représentent également une fleur par ses pétales, mais aussi la vie, le soleil et la terre en mouvement par ses cercles.

De plus, s'illustre une rose des vents qui par ses points cardinaux guide l'enfant dans son développement.



La Rose des Sables est imagée ici par deux grains de sable, le petit grain représente l'enfant serein et le plus gros représente l'adulte qui accueille l'enfant, le réconforte, le protège.

Ils sont soudés, en symbiose. Ils s'apportent l'un à l'autre la sérénité.

Ensemble, ils symbolisent la famille, l'éducation, l'harmonie et la paix.

Le rose reflète la candeur de l'enfant, sa joie et son dynamisme.

Le jaune représente le sable doux, le soleil qui réchauffe, le blé qui nourrit, la lumière stimulante et symbolise la sécurité.

Bienvenue à l'installation **La Rose des Sables** du CPE La Rose des Vents !

Le Centre de la petite enfance La Rose des Vents est une corporation à but non lucratif gérée par un conseil d'administration dont 6 parents utilisateurs provenant des installations et du milieu familial, d'une personne responsable d'un service de garde en milieu familial, d'un membre du personnel du CPE ainsi que d'un membre issu de la communauté. Ainsi, on donne aux parents une possibilité réelle de faire les choix correspondants aux besoins des enfants. À titre d'administrateurs, les parents ont un contrôle certain en regard de la planification, de l'organisation, de la direction et de l'évaluation des programmes et des ressources du centre de la petite enfance.

Le conseil d'administration est élu par les membres en assemblée générale annuelle. Lors de cette assemblée, le conseil d'administration rend compte aux membres de ses actes en présentant son rapport d'activités et les états financiers. Leur présence comme membres parents est donc essentielle à la bonne gestion du centre de la petite enfance.

Avantages d'être membre de la corporation :

- Avoir droit de vote aux assemblées générales et spéciales de la corporation en choisissant les parents qui siègeront au conseil d'administration;
- Recevoir personnellement la documentation et l'information concernant la corporation.

Conditions pour être membre de la corporation :

Un membre en règle est un parent-utilisateur des services fournis ou coordonnés par le CPE qui a fait une demande d'adhésion pour être membre de la corporation.

Pensez-y, vous avez l'occasion de vous impliquer dans les décisions qui affecteront la qualité des services offerts à votre enfant dans son centre de la petite enfance; une belle occasion de comprendre ce qu'il vit, comment il vit et le pourquoi des choses…

Quoi faire pour devenir membre de la corporation :

Veuillez remplir le formulaire de demande d'adhésion qui vous sera remis avec les formulaires pour l'inscription de votre enfant et le remettre à l'administration du CPE.

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 **7**

STRUCTURE ADMINISTRATIVE **7**

1.1 RÉSOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 7

1.2 SIÈGE SOCIAL **Erreur! Signet non défini.**

1.3 STATUT JURIDIQUE ET DESCRIPTION DE L'ADMINISTRATION 7

1.4 PERMIS 7

1.5 OBJECTIFS POURSUIVIS 8

CHAPITRE 2 **9**

DISPOSITIONS GÉNÉRALES **9**

2.1 HEURES D'OUVERTURE DE L'INSTALLATION 9

2.2 HEURES D'OUVERTURE DU BUREAU COORDONNATEUR 9

2.3 ASSURANCES 9

CHAPITRE 3 **10**

POLITIQUE D'ADMISSION **10**

3.1 CLIENTÈLE 10

3.2 FRÉQUENTATION 10

3.3 RATIO ET FORMATION DES GROUPES 10

3.4 INSCRIPTION 11

3.5 ENTENTE DE SERVICE 11

3.6 INTÉGRATION DES ENFANTS HANDICAPÉS 11

CHAPITRE 4 **14**

POLITIQUE DE LA LISTE D'ATTENTE **14**

4.1 LISTE D'ATTENTE DES ENFANTS 14

CHAPITRE 5 **15**

POLITIQUE ADMINISTRATIVE **15**

5.1 CONTRIBUTION RÉDUITE (PCR) 15

5.2 EXEMPTION CONTRIBUTION PARENTALE (ECP) - GRATUITÉ 15

5.3 SERVICES COMPLÉMENTAIRES 15

5.4 FRAIS DIVERS 16

5.5 MODALITÉS DE PAIEMENT 17

5.6 RETARD DE PAIEMENT 18

5.7 REÇU AUX FINS D'IMPÔT 18

CHAPITRE 6 **19**

CALENDRIER ET ASSIDUITÉ **19**

6 JOURS FÉRIÉS 19

6.1 AVIS D'ABSENCE POUR MALADIE OU AUTRE 19

6.2 FERMETURE DU CPE 19

6.3 AVIS DE VACANCES 20

6.4 FICHE D'ASSIDUITÉ 20

6.5 RÉSILIATION DE L'ENTENTE DE SERVICES 20

CHAPITRE 7 **21**

POLITIQUE D'ACCUEIL **21**

7 INTÉGRATION D'UN NOUVEL ENFANT 21

7.1 RESPONSABILITÉS PARENTALES À L'ARRIVÉE ET AU DÉPART 21

7.2 PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT 21

CHAPITRE 8 **22**
POLITIQUE D'HYGIÈNE, SANTÉ et SÉCURITÉ **22**
8 ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS 22
8.1 ÉTAT DE SANTÉ DE L'ENFANT ET SITUATIONS NÉCESSITANT L'EXCLUSION 23
8.2 MESURES D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET SÉCURITÉ 24
8.3 RESPECT DU SOMMEIL DE L'ENFANT 24
8.4 PRÉCAUTIONS UNIVERSELLES EN CAS DE PRÉSENCE DE SANG 24
8.5 MILIEU SANS FUMÉE 24
CHAPITRE 9 **25**
POLITIQUE NUTRITIONNELLE **25**
9 VALEURS ALIMENTAIRES 25
9.1 MENU 25
9.2 REPAS ET COLLATIONS 25
9.3 DÉJEUNER 26
9.4 FRIANDISES OU AUTRES ALIMENTS 26
9.5 ANNIVERSAIRE DE L'ENFANT 26
9.6 GESTION DES ALLERGIES ALIMENTAIRES ET INTOLÉRANCES 26
CHAPITRE 10 **27**
POLITIQUE DE SÉCURITÉ **27**
10 EN CAS D'INCIDENT 27
10.1 EN CAS D'ACCIDENT 27
10.2 EXERCICE D'ÉVACUATION 27
10.3 REFUGE EN CAS D'URGENCE 27
10.4 GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 27
CHAPITRE 11 **28**
FONCTIONNEMENT ET MODE DE COMMUNICATION **28**
11 CODE VESTIMENTAIRE 28
11.1 JOUETS PERSONNELS ET OBJETS TRANSITIONNELS 28
11.2 EFFETS PERSONNELS FOURNIS PAR LE PARENT 28
11.3 RESPONSABILITÉS DES PARENTS 29
11.4 COMMUNICATION QUOTIDIENNE 29
11.5 PROBLÈMES DE COMPORTEMENT CHEZ L'ENFANT 30
11.6 PARTICIPATION DES PARENTS 30
11.7 ACQUISITION DE BIENS 30
CHAPITRE 12 **31**
TRAITEMENT DES PLAINTES **31**
12 MÉCANISME DE RÉSOLUTION DE PLAINTES 31
CHAPITRE 13
EXPULSION D'UN ENFANT
13.1 OBJECTIFS POURSUIVIS 32
13.2 PLAN ACTION ET MÉCANISMES DE COMMUNICATION 32
CHAPITRE 14 **33**
POLITIQUE DE NEUTRALITÉ **33**
14.1 ACTIVITÉS À CARACTÈRE NEUTRE **33**
CHAPITRE 15 **34**
POLITIQUE DE CADEAUX **34**
15.1 CADEAUX, DONS ET AUTRES GRATIFICATIONS PERSONNEL DU CPE 34
ANNEXE 1 **35**
ANNEXE 2 **36**
ANNEXE 3 **37**
ANNEXE 4 **38**
ANNEXE 5 **41**

CHAPITRE 1

STRUCTURE ADMINISTRATIVE

1.1 RÉSOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Sur une proposition dûment faite et appuyée, il est résolu que les règles de fonctionnement du CPE La Rose des Vents – Installation La Rose des Sables soient adoptées, telles que présentées au conseil d'administration.

1.2 COORDONNÉES SIÈGE SOCIAL & INSTALLATION LA ROSE DES SABLES

Le siège social de la corporation (Installation La Rose des Vents) est situé au 945, rue de la Mairie, Blainville, QC J7C 5W2.

L'installation La Rose des Sables est située au 14315 rue Guillaume Alarie, Mirabel, QC, J7J 0C7. Elle offre un accès à un parc situé à proximité, à la piste cyclable et au train de banlieue.

1.3 STATUT JURIDIQUE ET DESCRIPTION DE L'ADMINISTRATION

Le CPE « La Rose des Vents » est une corporation sans but lucratif incorporée en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies et subventionnée par le Ministère. La corporation, en plus d'être soumise aux Lois, est soumise à ses règlements généraux ainsi qu'à ses lettres patentes.

Le CPE « La Rose des Vents » offre des services de garde éducatifs de qualité et variés en milieu familial et en installation.

L'administration de la corporation relève d'un conseil d'administration composé de neuf (9) administrateurs dont au moins (6) sont des parents provenant des installations et du milieu familial. Tous sont élus par les parents membres en assemblée générale. Le reste du conseil d'Administration peut être composé de (1) personne responsable d'un service de garde en milieu familial, de (1) membre du personnel du CPE et d'au moins (1) membre issu de la communauté.

Pour devenir membre de la corporation et voter à l'assemblée générale, le parent doit avoir remis le formulaire de demande d'adhésion à la corporation.

1.4 PERMIS

Au Québec, les services de garde sans but lucratif sont régis par la *Loi sur les services de garde à l'enfance*. Le Ministère voit à l'exécution de la Loi et de ses règlements.
Le Ministère a le mandat d'accorder les permis d'opération aux Centres de la Petite Enfance. Ce permis détermine le nombre de places disponibles pour chaque CPE répondant aux normes de qualité prévues par la Loi.

L'installation La Rose des Sables détient un permis d'opération lui permettant d'accueillir 80 enfants en installation, dont 20 poupons.

1.5 OBJECTIFS/ENJEUX

ENJEU 1 – COMMUNICATION / PROMOTION

L'organisme ayant pour mandat principal d'offrir des milieux de garde éducatifs de qualité, la saine communication et la promotion de services répondant aux besoins de la population est prioritaire.
Notre premier enjeu est donc de nous assurer que toute communication tant à l'interne qu'à l'externe soit des plus claires possibles.

ENJEU 2 – PLAN VERT / ÉDUCATION PAR LA NATURE

Les enjeux environnementaux touchent directement les familles ayant de jeunes enfants et les employé.es y sont sensibles.
Les membres du personnel ainsi que la clientèle ont particulièrement à cœur la poursuite et l'approfondissement de notre plan vert.
L'approche d'éducation par la nature réduit le stress vécu chez les enfants et le personnel éducateur et alimente le développement de la créativité. C'est pourquoi cet enjeu est mis de l'avant dans notre plan stratégique.

ENJEU 3 – RESSOURCES HUMAINES / MOBILISATION

L'organisme est conscient du phénomène actuel de rareté de main-d'œuvre et de la fragilité de nos ressources pour s'assurer de la rétention du personnel. Nous devons consolider et améliorer toutes nos pratiques en lien avec les ressources humaines afin de nous assurer d'une qualité de services.
La mobilisation de notre personnel est à la base de la pleine réalisation de notre mission.

ENJEU 4 – SAINE GESTION / IMMOBILISATIONS

Dans une période où nous vivons plusieurs changements, il est primordial de garder en tête qu'une saine gestion est nécessaire afin d'offrir un service durable à la population. C'est pourquoi l'organisme a pour ambition de constamment porter un regard objectif sur sa propre gouvernance.
Il est important pour nous de faire preuve de transparence et d'objectivité dans la gestion des fonds publics.

CHAPITRE 2

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

2.1 HEURES D'OUVERTURE DES INSTALLATIONS

Du lundi au vendredi

Horaire régulier de 7h00 à 18h00

2.2. HEURES D'OUVERTURE DU BUREAU COORDONNATEUR

Du lundi au vendredi : de 8h30 à 16h00

2.3 ASSURANCES

Le CPE La Rose des Vents – Installation La Rose des Sables - est assuré pour tout ce qui concerne ses biens et sa responsabilité civile.

Le conseil d'administration détient une assurance responsabilité des administrateurs et dirigeants.

CHAPITRE 3

POLITIQUE D'ADMISSION

3.1 CLIENTÈLE

Âge d'admission

Poupons : 0 à 17 mois
Réguliers : 18 mois à 5 ans

3.2 FRÉQUENTATION

Un enfant peut être inscrit au CPE selon les types de fréquentations suivants :

- **Régulier temps plein** : est considéré à temps plein, 5 jours par semaine.

- **Remplaçant occasionnel** : ce type de fréquentation est directement relié à la place disponible la journée où un parent désire amener son enfant. Le parent doit donc, au préalable, contacter le service de garde pour savoir si une place est disponible. Aucune place ne peut être réservée automatiquement pour l'enfant.

3.3 RATIO ET FORMATION DES GROUPES

Le ratio personnel/enfant est fixé dans le but d'assurer une qualité des services. Chaque groupe comporte une éducatrice. Ce ratio est respecté sur une base globale du nombre d'employées versus le nombre d'enfants.

Ratio par éducatrice	groupes
5	0 à 17 mois - Pouponnière
8	18 mois à moins de 48 mois – Multiâges
10	48 mois et + (au 30 septembre)

- Ces ratios peuvent changer en fonction de l'âge réel des groupes.
- Le grand remaniement des groupes se fait en septembre et n'est définitif qu'après une période d'observation de 6 semaines.
- Il peut y avoir aussi des changements en cours d'année lorsque des places se libèrent. La direction évalue chaque situation et en discute avec les parents pour juger du meilleur pour l'enfant.

De plus, les éducatrices ne peuvent avoir leur propre enfant dans le groupe qu'elles encadrent. Cette mesure s'applique à tous les éducateurs et employés du CPE. Ce règlement vise à établir des lignes directrices claires concernant la présence des enfants des éducatrices dans leur groupe au sein du CPE. L'objectif est de garantir un environnement d'apprentissage équitable, professionnel et propice au développement de tous les enfants.

3.4 INSCRIPTION

Au moment de l'inscription, les parents doivent compléter les fiches de renseignements, fournir tous les documents requis et signer les autorisations et l'entente de services.

Le parent doit s'assurer que le CPE détient les renseignements à jour pour la fiche de son enfant tout au long de sa fréquentation. Il nous informe des changements (adresse # téléphones) en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

3.5 ENTENTE DE SERVICE

Tout parent dont l'enfant est inscrit au CPE doit signer l'entente de services prescrite par le ministère. La fréquentation de l'enfant doit être celle décrite dans l'entente de services. Cette entente prend fin en août, le vendredi précédant la rentrée scolaire, selon le calendrier de la commission scolaire de La Rivière-du-Nord.

L'entente de services définit l'engagement qui lie le parent et le service de garde. Il souligne également les obligations de chacune des parties.

L'entente peut être résiliée par le parent selon les modalités prévues à l'Article 6.4.

Le CPE peut décider de résilier une entente avec un parent dans des situations exceptionnelles prévues à l'Article 12.1.

3.6 INTÉGRATION DES ENFANTS HANDICAPÉS

Le CPE vise le développement optimal de l'enfant, en respectant ses caractéristiques personnelles et ses besoins particuliers.

Il arrive toutefois que certains enfants aient des besoins tellement différents, qu'il faille que le milieu s'ajuste véritablement pour être en mesure d'y répondre. C'est à ce moment qu'on parle d'intégration dans notre milieu de garde.

Tous les enfants ont droit à un service de garde de qualité. L'enfant présentant des besoins particuliers, comme toute personne, est un être unique. Ses besoins particuliers ne constituent qu'une caractéristique personnelle. Le respect des différences et de l'unicité implique nécessairement le respect des droits fondamentaux et, par le fait même, la reconnaissance du droit à l'égalité des chances.

L'enfant intégré fait partie du cadre régulier du service de garde. Comme tous les autres enfants de son âge, la vie en collectivité lui permettra de créer des liens d'attachement et des relations positives hors de sa famille. L'intégration favorisera son développement global dans une perspective d'autonomie et d'autodétermination par sa participation aux activités des enfants de son âge si on lui donne accès aux mesures de soutien nécessaires à son développement en raison de sa différence. Le CPE mise sur les forces de l'enfant plutôt que sur ses incapacités afin de lui permettre de développer ses compétences et favoriser le développement de son plein potentiel en proposant des défis à sa mesure.

Le CPE étudiera, en collaboration avec les parents concernés et les intervenants du milieu, les conditions nécessaires pour accueillir ou maintenir chacun des enfants présentant des besoins particuliers dans notre service de garde. Le parent est le premier responsable du développement de son enfant et joue un rôle primordial. Le CPE pourra soutenir les parents dans l'appropriation de savoirs grâce à leur participation à la communauté éducative et à l'échange avec les différents services que nécessitent les besoins particuliers de leur enfant. Les parents sont appelés à collaborer avec le CPE vers l'atteinte réaliste d'objectifs communs.

L'intégration a des répercussions extrêmement positives sur l'ensemble de la vie au CPE et rejoint exactement les valeurs élaborées à l'intérieur de nos fondements pédagogiques, tels que :

- Développer de la tolérance et le respect d'autrui et découvrir la richesse issue des différences.
- Offrir une chance de se développer, équitable pour tous.
- Développer une ouverture d'esprit.
- Faire profiter à tous les enfants des stratégies particulières mises en place pour l'enfant aux besoins particuliers.
- Développer la coopération et le sens des responsabilités de tous.

BUT :

Le but de cette politique est de dispenser des services de qualité aux enfants présentant des besoins particuliers, de soutenir leurs familles, de répondre à leurs besoins par des services adaptés à ceux-ci. Ceci dans le cadre des activités quotidiennes du CPE, en respectant les ressources.

Enfin, tous ces services doivent s'effectuer en collaboration avec les différents partenaires entourant l'enfant.

OUTILS UTILISÉS :

- *« L'allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en milieu de garde, comment s'y retrouver? »* - Document destiné aux parents et aux responsables de services de garde éducatifs en milieu de familial.
- Outils de gestion interne – Documents destinés au personnel d'accompagnement (agentes de soutien pédagogique)
- *« Les étapes du processus d'intégration »* UQAM – Document annexé à cette politique et qui est destiné aux parents et aux membres du personnel.

A - ÉTAPES D'ÉVALUATION

1- Vérifier les attentes des parents

- Sensibiliser les parents à l'importance de l'évaluation et des suivis avec des professionnels pour leur enfant.

2- Vérifier les ressources du CPE

- Évaluer si le service de garde a la possibilité de répondre aux besoins de l'enfant. À cet effet, on doit tenir compte des ressources disponibles.
- Déterminer les besoins d'accompagnement.
- Déterminer le type d'aménagement et les ajustements au matériel.

3- Exposer l'engagement du CPE

- Réduire le ratio ____temporairement pour permettre d'évaluer les besoins tout en gardant une porte ouverte au maintien de la baisse de ratio au besoin
- Cibler les moments nécessitant de l'accompagnement dans la journée.
- Offrir le service de garde entre _____ et ____ pour une entente d'une durée de _____ pour débuter et ajuster par la suite.
- Accueillir l'enfant sur une base de _____ jours/semaine variables selon l'horaire des rendez-vous cliniques de l'enfant.
- Sélectionner une personne qui accompagnera l'enfant, selon certaines plages horaires, les jours où il fréquentera le CPE, selon les besoins.

B - BILAN DES PROGRÈS DE L'ENFANT / RECOMMANDATIONS

CHAPITRE 4

POLITIQUE DE LA LISTE D'ATTENTE

4 LISTE D'ATTENTE DES ENFANTS

Le CPE doit puiser sa clientèle sur la liste d'attente centralisée La Place 0-5. Le CPE détermine ses critères de sélection pour l'inscription d'un enfant en fonction des disponibilités des places et en fonction de certaines priorités.

A) Critères de disponibilités

Le centre offre des places :

1. Selon la disponibilité des places au permis, au sein d'un groupe d'âge et en respectant les ratios;
2. En fonction de la date d'inscription en liste d'attente;
3. Selon la date d'entrée demandée et autre particularité spécifiée par le parent.

B) Critères d'admission en liste d'attente prioritaire

1. La fratrie
2. Les enfants déjà inscrits à l'autre installation
3. Les enfants et/ou petits enfants des employé(e)s permanent(e)s du CPE ou des conjoints des employé(e)s.
4. Enfant protocole CSSS (référé par CSSS).
5. Enfants ayant un défi particulier et possédant déjà un diagnostic.
6. Place 0-5.

C) Procédures d'inscription

Les parents éligibles à la liste d'attente prioritaire désirant inscrire leur(s) enfant(s) sur cette liste doivent s'adresser à la directrice adjointe de l'installation pour se procurer le formulaire à cet effet. Les parents doivent tout de même s'inscrire également sur www.laplace0-5.com.

CHAPITRE 5

POLITIQUE ADMINISTRATIVE

5.1 CONTRIBUTION RÉDUITE (PCR)

S'ils répondent aux conditions prévues au règlement PCR pour être admissibles à la contribution réduite, les parents ont accès pour leur enfant à une place à contribution réduite dont le tarif est fixé par le Ministère dédié aux CPE. Les parents doivent remplir un formulaire de demande et fournir les documents requis au CPE. Ce dernier rendra sa décision écrite dans les 5 jours de la réception de la demande. La contribution réduite sera exigible au 1er jour de garde. Ces conditions sont valables tant que le Ministère n'apporte pas de modification à ce programme.

5.2 EXEMPTION CONTRIBUTION PARENTALE (ECP) - GRATUITÉ

Un parent peut être admissible à l'exemption de contribution réduite s'il bénéficie de l'aide de dernier recours au sens de la Loi. Ces conditions sont valables tant que le Ministère n'apporte pas de modification à ce programme.

5.3 SERVICES COMPLÉMENTAIRES

- **Frais pour les articles d'hygiène**

  Des frais seront facturés au parent pour couvrir l'utilisation de la crème solaire pour son enfant.

  - 25 $ pour l'enfant fréquentant à temps plein (5 jours)

Ces frais sont annuels et facultatifs.

Le parent qui refuse de débourser pour ces frais annuels devra fournir l'article d'hygiène quantité suffisante.

Ces frais sont fixes et ne sont pas remboursables. Ils sont étalés sur 26 versements égaux payables selon la même modalité de paiement que les frais de garde.

- **Période additionnelle** :

  Des frais de 5$ s'ajoutent pour le parent qui aura besoin d'une tranche d'heure au-delà de 10 heures par jour. Le parent devra alors compléter l'annexe D de l'entente de services.

- **Déjeuner** :

  Le déjeuner est servi le matin dès le début de la journée et jusqu'à 7h30.
  À compter de 7h30, les enfants accueillis devront avoir déjeuné.

  Ce service entraîne des frais de 2 $/repas au parent qui aura requis le service dans son entente de services à l'annexe C.
  Ces frais ne s'appliquent pas pour un poupon dont l'alimentation diffère du menu habituel.

5.4 FRAIS DIVERS

- **Sorties et activités spéciales :**

  À l'occasion de sorties de courte durée dans le secteur du CPE, deux groupes sont jumelés pour effectuer la sortie et cela dans le but d'assurer l'aspect sécuritaire.

  Des sorties sont organisées à l'occasion. Ce sont des sorties qui sortent du cadre des activités régulières et qui nécessitent en général l'utilisation d'un moyen de transport.

  Dans chaque cas, l'information sur l'activité sera fournie aux parents et une autorisation écrite du parent sera requise.

  Dans ces situations, le ratio adulte-enfant est augmenté pour assurer la sécurité. Des parents accompagnateurs sont alors sollicités. Si le ratio recherché n'est pas suffisant, la tenue de l'activité pourrait être compromise. Cette programmation est offerte aux enfants des groupes de 4 ans seulement.

  Les frais reliés à cette programmation spéciale sont facturés au parent qui a autorisé la participation de son enfant et qui a signé l'annexe A à l'entente de services. Les frais ne sont pas remboursables si l'enfant s'absente le jour de l'activité.

- **Couches jetables** :

  Le parent fournit les couches jetables requises pour son enfant.
  Pour des raisons de logistique, les couches de coton sont acceptées seulement pour les enfants de la pouponnière.

- **Retard :**

  Un parent sera considéré en retard s'il quitte les lieux du CPE après 18h00. Dans ce cas, des frais de retard s'appliquent comme suit :

  - 15$ pour la 1ere tranche de 15 minutes si arrivée entre 18h01 et 18h15 ;
  - 10$ pour chaque tranche de 5 minutes supplémentaires, à compter de 18h16 et ainsi de suite.

  Un formulaire de retard sera rempli par le personnel en place dans lequel sera indiquée l'heure de départ (horloge du CPE).

  Le parent devra signer le formulaire de retard.
  Les frais de retard seront facturés au parent et retirés de son compte lors du prochain versement des frais de garde.

  EXCEPTION : Lors d'intempéries, ou situation particulière, la direction jugera de la pertinence de ne pas appliquer les frais de retard.

- **Frais pour paiement préautorisé refusé par l'institution financière**

  Cette situation entraîne des frais administratifs au CPE. Le parent concerné devra payer 25 $ de frais au CPE sans délai en plus des frais de garde dus, selon les modalités de paiement prévues à l'Article 5.5 du présent règlement.

- **Frais pour puce supplémentaire**

  Lors de l'inscription de l'enfant, un formulaire est signé afin de confirmer le dépôt d'un montant de 20$ pour la remise d'une (1) puce. Cependant, si d'autres puces supplémentaires sont nécessitées en cours d'année, des frais de 10$/puce excédentaire seront facturés.

5.5 MODALITÉS DE PAIEMENT

Les frais de garde sont payables par paiement préautorisé.
Les frais de garde sont payables 52 semaines par année.

Le parent remet un spécimen de chèque préautorisé et remplit le formulaire d'autorisation de prélèvement.

Le prélèvement se fait toutes les deux semaines soit le jeudi suivant la fin de chaque période, selon le calendrier prévu à cet effet.

Si d'autres frais s'ajoutent pour activités spéciales, petit déjeuner, retard, etc., les frais sont retranchés en surplus des frais de garde à la période de prélèvement qui suit l'évènement.

5.6 RETARD DE PAIEMENT

Un retard dans le paiement entraînera un 1er avis. Un paiement préautorisé refusé par l'institution financière est considéré comme un retard de paiement. Des ententes seront prises pour remédier à la situation.

Des retards répétés dans le versement des frais de garde seront soumis au conseil d'administration pour décision. Après 3 avis écrits, le CPE appliquera sa politique d'expulsion prévue à l'Article 12.1 du présent règlement.

5.7 REÇU AUX FINS D'IMPÔT

Un reçu annuel est remis au parent par Dokmail avant le 28 février. Le reçu fédéral comprend toutes les sommes acquittées pour la totalité des frais de garde et de certains frais divers éligibles. Le reçu provincial sera émis seulement pour les sommes des frais de garde excédant le paiement de la PCR ainsi que les frais divers éligibles.

CHAPITRE 6

CALENDRIER ET ASSIDUITÉ

6 JOURS FÉRIÉS

Le CPE est ouvert 52 semaines par année sauf les jours fériés (13) suivants :

- La veille du Jour de l'An
- Le Jour de l'An
- Le lendemain du Jour de l'An
- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Fête des Patriotes
- Fête nationale
- Confédération
- Fête du Travail
- Action de grâces
- La veille de Noël
- Jour de Noël
- Le lendemain de Noël

Si un jour férié survient lors d'un jour chômé, il est reporté au jour ouvrable précédent ou suivant.

Ces journées sont payables si celles-ci correspondent à des journées habituelles de fréquentation.

6.1 AVIS D'ABSENCE POUR MALADIE OU AUTRE

Si son enfant doit s'absenter pour la journée, nous prions le parent d'en aviser le CPE avant 9 h le matin.

6.2 FERMETURE DU CPE

S'il survenait une fermeture imprévue (panne électrique, bris de chauffage, etc.) les parents seraient informés par l'intermédiaire des médias sociaux et/ou le site web du CPE. Le parent doit alors débourser les frais de garde pour le premier jour de fermeture imprévue.

Si une fermeture survient durant la journée, nous communiquerons avec les parents pour leur demander de venir chercher leur enfant.

Le CPE prend toutes les mesures nécessaires pour éviter de fermer le service.

6.3 AVIS DE VACANCES

Pour permettre une meilleure planification des groupes pour l'été, il est demandé au parent d'informer l'Administration du CPE avant le 1er mai de la période de vacances estivales qu'il entend prendre avec son enfant. Pour tout changement, le parent devra informer la direction du CPE au moins 24 heures à l'avance.

6.4 FICHE D'ASSIDUITÉ

Tous les parents sont tenus de signer la fiche d'assiduité de leur enfant, faisant foi de sa réelle occupation au CPE. La signature de cette fiche est requise à la fin de chaque mois (Règlement sur la contribution réduite, Article 24)

Le parent qui ne signe pas sa fiche d'assiduité et qui n'acquitte pas les paiements requis pourra considérer l'entente de services comme étant résiliée.

6.5 RÉSILIATION DE L'ENTENTE DE SERVICES

Le parent peut, à tout moment et à sa discrétion, résilier son entente de services au moyen de la formule prévue aux présentes ou d'un avis écrit à cet effet remis à la direction du CPE. L'entente est résiliée de plein droit à compter de l'envoi de la formule ou de l'avis. Le CPE peut également résilier l'entente pour des motifs jugés sérieux : non-paiement des services de façon répétée, difficulté d'intégration persistante de l'enfant au sein du service et autre cause prévue à l'Article 12.1.

Si le parent résilie l'entente de service, le parent paie :

- Le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat et la moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50 $, soit une somme représentant au plus 10 % du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Le CPE remettra au parent avant son départ définitif l'attestation de services reçus. Le parent devra acquitter toutes les sommes dues.

Un enfant absent du CPE pendant deux semaines **sans que le parent ait informé le CPE** est considéré comme ayant quitté le CPE.

CHAPITRE 7

POLITIQUE D'ACCUEIL

7 INTÉGRATION D'UN NOUVEL ENFANT

Afin de faciliter l'intégration d'un enfant, il est possible d'intégrer l'enfant de façon progressive en lui faisant vivre des journées plus courtes au début.

Il est possible aussi qu'un parent accompagne son poupon lors des premiers jours afin de sécuriser l'enfant, rassurer le parent et de permettre au personnel de connaître les habitudes de l'enfant et attentes du parent.

Le CPE accueille les enfants ayant des besoins particuliers ; une allocation spécifique du ministère peut être allouée selon certains critères pour favoriser l'intégration de ces enfants. Le CPE s'est doté d'une politique interne concernant l'intégration des enfants à besoins particuliers.

7.1 RESPONSABILITÉS PARENTALES À L'ARRIVÉE ET AU DÉPART

Les personnes qui accompagnent l'enfant doivent le dévêtir à l'arrivée et le vêtir au départ et s'assurer de ranger les effets personnels de l'enfant dans sa case.

Elles doivent avertir le personnel en place de l'arrivée de l'enfant et de son départ en échangeant le porte-clés contenant la puce électronique de l'enfant qui sert à enregistrer la présence de l'enfant. Cette puce suit l'enfant toute la journée jusqu'à son départ et est très importante en cas d'évacuation.

Le parent est responsable de son enfant tant qu'il est en sa présence au CPE.

7.2 PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT

Si une autre personne que les personnes autorisées dans le dossier de l'enfant doit venir chercher l'enfant, le parent devra avoir prévenu le CPE au préalable. Cette personne devra nécessairement s'identifier auprès du personnel en place au moment de venir chercher l'enfant.

CHAPITRE 8

POLITIQUE D'HYGIÈNE, SANTÉ et SÉCURITÉ

8 ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS

Extrait du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance :

« Aucun médicament ne peut être administré à un enfant par le personnel du CPE sans être prescrit par un médecin et sans l'autorisation écrite du parent. L'étiquette de la prescription sur le contenant fait foi de l'autorisation du médecin. Elle doit indiquer le nom et le prénom de l'enfant, le nom du médicament, la date d'expiration, la posologie et la durée du traitement. » (Articles 116, 117, 118,119 et 120 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.)

Si un enfant doit prendre un médicament, le parent doit informer le personnel du CPE et signer le formulaire d'autorisation dûment complété. Seul le personnel autorisé* du CPE peut administrer les médicaments d'ordonnance.

Rangement des médicaments :

Le parent dont l'enfant doit prendre un médicament devant être réfrigéré devra le ranger lui-même sous clé, dans le réfrigérateur prévu à cet effet.

Un médicament ne nécessitant pas d'être réfrigéré sera rangé sous clé par le parent dans l'armoire prévue à cet effet, dans le local de l'enfant.

Six protocoles définissent les règles selon lesquelles certains produits peuvent être administrés par le CPE.

Protocoles règlementés :

- **Acétaminophène et insectifuge**

Acétaminophène : Seulement en cas de fièvre et à partir de 38,5 degrés, le personnel autorisé* du CPE administre l'acétaminophène pour faire baisser la température.

Le parent n'est pas tenu de signer le protocole d'acétaminophène. *Toutefois, en l'absence d'un protocole règlementé signé, aucun médicament ne sera administré sans prescription médicale.* ***Ainsi, en cas de fièvre****, le CPE prendra des moyens naturels pour faire diminuer la température et le parent devra se présenter pour venir chercher son enfant, sans délai.*

Insectifuge : Le personnel autorisé* du CPE (désigné par résolution du conseil d'administration) applique l'insectifuge contenant du DEET d'une concentration inférieure de 10 % seulement dans les périodes annuelles de pointe où les moustiques sont abondants et seulement si le protocole signé par le parent est au dossier de l'enfant.

**** Le personnel autorisé du CPE est le personnel désigné par résolution au CA qui suit la rentrée annuelle.***

Protocoles non règlementés :

- Crème solaire sans paba, crème à base d'oxyde de zinc pour le siège, gouttes nasales salines, solution orale d'hydratation.

Le CPE fournit ces produits à l'exception des gouttes nasales et de la crème à base d'oxyde de zinc qui devront être fournies, au besoin, par le parent.

Le parent dont l'enfant présente une allergie ou intolérance à la marque de commerce utilisée par le CPE pourra apporter un substitut dont l'étiquette de la prescription fera foi de l'autorisation médicale (acétaminophène, solution orale d'hydratation et insectifuge). Le parent devra signer l'autorisation.

Crème solaire sans paba : Le personnel du CPE applique la crème solaire avant une exposition au soleil. Il voit à ce que les enfants puissent s'hydrater à volonté.
Onguent à l'oxyde de zinc : Le personnel du CPE applique l'onguent à l'oxyde de zinc pour prévenir l'érythème fessier chez les enfants portant des couches. Cet onguent doit être fourni par le parent.
Gouttes nasales salines : Le personnel du CPE administre des gouttes nasales salines pour soulager la congestion nasale et favoriser la liquéfaction des sécrétions nasales épaisses. Ces gouttes doivent être fournies par le parent.
Solution orale d'hydratation : Le personnel du CPE administre la solution orale d'hydratation lorsque les symptômes de diarrhée ou de vomissements débutent au CPE. Pour le bien-être de la collectivité, l'enfant atteint de ces symptômes ne peut fréquenter le CPE.

8.1 ÉTAT DE SANTÉ DE L'ENFANT ET SITUATIONS NÉCESSITANT L'EXCLUSION

Au moment de l'inscription, le parent indique au dossier de son enfant les aspects particuliers de sa condition de santé qui pourraient modifier le fonctionnement de l'enfant à certaines activités ou entraîner des précautions supplémentaires à apporter par le personnel du CPE. Le parent a la responsabilité d'informer la direction du CPE de tout changement concernant l'état de santé de l'enfant, ex : l'asthme, le risque de convulsions fébriles, les allergies alimentaires ou autres, les intolérances, l'administration de médicaments permanents ou à administrer en cas d'urgence (injection d'épinéphrine).

À son arrivée, l'enfant doit être dans un état de santé qui lui permet de participer aux activités normales de son groupe. Participer aux activités normales du groupe signifie que l'enfant est en mesure de participer aux activités de façon fonctionnelle comme il le fait habituellement. Si l'enfant apparaît comme : amorphe, somnolent, qu'il pleure plus qu'à l'habitude et sur une longue période, qu'il refuse de participer aux activités ou n'est pas capable de participer aux activités, qu'il demande les bras de l'adulte plus qu'à l'habitude, qu'il est difficile à déposer et se plaint de douleur (maux de ventre, de tête, etc.) et/ou qu'il fait de la fièvre, cela signifie qu'il n'est pas en mesure de participer aux activités normales du groupe. S'il y a eu administration d'acétaminophène à la maison, il est grandement recommandé d'aviser l'éducatrice de votre enfant afin qu'il ne reçoive pas deux doses et qu'il ne se retrouve pas en surdose.

Voies utilisées pour la prise de la température (°C) à partir desquelles on doit considérer que l'enfant fait de la fièvre :

Orale (par la bouche) 38°C et plus
Tympanique (dans l'oreille) 38,5°C et plus
Axillaire (sous l'aisselle) 37,5°C et plus

Le parent informe le personnel des symptômes ou malaises que présente son enfant, ex. : présence de température, diarrhée, nausées, vomissements, variations de l'appétit ou des habitudes de sommeil, maux de gorge ou d'oreilles, infections de l'œil, réaction cutanée, etc.

Une fièvre incontrôlable, malgré l'administration de l'acétaminophène et qui se poursuit sur plusieurs jours, peut être un symptôme précurseur d'une maladie contagieuse. Dans ces conditions, le parent pourra être appelé à garder son enfant à la maison. Si l'état de santé de l'enfant se détériore au cours de la journée et empêche l'enfant de participer aux activités ou qu'il représente un risque de contagion pour les autres enfants, le parent sera tenu de venir chercher son enfant dans l'heure et demie suivant l'appel.

Certaines maladies contagieuses requièrent le retrait de l'enfant jusqu'à la fin de la période de contagion et/ou après le début du traitement, selon des barèmes préétablis. En cas de doute, le CPE consulte les autorités médicales. Voir Tableau des mesures d'exclusion à l'Annexe 4.

La collaboration et la vigilance des parents demeurent indispensables pour préserver l'état de santé général des enfants qui fréquentent le CPE et du personnel qui y œuvre. Dans certains cas, une consultation médicale pourrait être nécessaire.

8.2 MESURES D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

Le personnel du CPE applique les mesures d'hygiène, santé et sécurité nécessaires pour prévenir la propagation des maladies, les accidents et maintenir l'état de santé général des enfants. La liste de ces mesures est décrite à l'Annexe 2.

8.3 RESPECT DU SOMMEIL DE L'ENFANT

L'horaire type du CPE (annexe 3) prévoit une période de repos pendant la journée. Le personnel respecte les besoins des enfants. Le personnel n'interrompt généralement pas le sommeil d'un enfant qui aura besoin de dormir.

8.4 PRÉCAUTIONS UNIVERSELLES EN CAS DE PRÉSENCE DE SANG

Pour éviter l'infection par le VIH, hépatite B ou C ou toute autre maladie transmissible par le sang, le CPE applique les précautions universelles prescrites par le ministère : « Le contrôle des maladies transmissibles par le sang dans le contexte d'un CPE ».

8.5 MILIEU SANS FUMÉE

Selon la Loi, il est interdit de fumer dans l'établissement du CPE en tout temps et en tout lieu, de même qu'à l'extérieur à moins de 9 mètres.

CHAPITRE 9

POLITIQUE NUTRITIONNELLE

9 VALEURS ALIMENTAIRES

Les enfants dînent dans leur local avec leur éducatrice ; ce moment de la journée est considéré comme une activité importante où les enfants font plusieurs apprentissages. Tous les enfants sont appelés à goûter. Les enfants sont sensibilisés à devenir responsables de leur portion. Un dessert santé et nutritif est offert sans condition à tous les enfants, qu'ils aient mangé ou non tout le contenu de leur assiette.

Le CPE s'est doté d'une politique alimentaire « J'ai mon assiette à cœur » qui définit en détail les orientations que le conseil d'administration vise en matière de nutrition.

9.1 MENU

Le menu est réparti sur une séquence de 4 semaines et selon 3 saisons : automne, hiver, été.

Le menu est basé sur le Guide alimentaire canadien.

Une copie du menu peut être remise au parent qui en fera la demande. Elle est également disponible sur le site web du CPE.

9.2 REPAS ET COLLATIONS

Le CPE offre un dîner complet et équilibré ainsi que deux collations. L'enfant trouvera dans son assiette des couleurs variées, des textures molles et croquantes et des aliments servis chauds et froids.

Le CPE fournit les purées pour les poupons et le personnel s'assure avec le parent de coordonner l'intégration des nouveaux aliments. Le lait maternisé n'est pas fourni par le CPE.

Horaire du service :

La collation du matin est servie à 9h00 tandis que celle de l'après-midi est servie après la sieste vers 15h00. Le service du dîner se fait chaque jour à 11h15.

9.3 DÉJEUNER

Afin d'éliminer les risques reliés aux aliments causant des allergies à certains enfants, le CPE sert un petit déjeuner santé aux enfants qui arriveront avant 7h30 et qui n'auront pas déjeuné. Ce déjeuner est facturé en surplus des frais de garde (voir Article 5.3 du présent règlement).

9.4 FRIANDISES OU AUTRES ALIMENTS

Par mesure de sécurité, les friandises ou aliments de toutes sortes ne sont pas tolérés au CPE.

9.5 ANNIVERSAIRE DE L'ENFANT

L'anniversaire de chaque enfant est souligné par le personnel du CPE. Un gâteau non allergène est servi. Le personnel met l'accent sur l'évènement en faisant participer l'enfant à la préparation de l'évènement selon son niveau d'autonomie.

Par souci d'équité et de sécurité dans les situations où des enfants présentent des allergies, le parent ne peut apporter de surprise ou nourriture pour souligner l'anniversaire de son enfant.

9.6 GESTION DES ALLERGIES ALIMENTAIRES ET INTOLÉRANCES

Le CPE s'est doté d'une procédure interne détaillée pour faciliter la gestion des allergies et intolérances des enfants.

Le CPE peut substituer certains aliments auxquels l'enfant est allergique.

Le parent doit fournir une preuve médicale confirmant l'allergie dont souffre son enfant.

Le parent a la responsabilité de transmettre par écrit les informations concernant les allergies de son enfant. Cette information sera transmise à la personne responsable de l'alimentation et à l'éducatrice de l'enfant.

Pour la sécurité de l'enfant souffrant d'allergies, le CPE affiche dans le local de l'enfant et dans la cuisine, le nom de l'enfant avec sa photo en mentionnant l'aliment causant l'allergie et le traitement requis en cas de réaction.

Le parent devra signer une autorisation pour procéder à cet affichage.

Par mesure préventive, le service alimentaire du CPE ne s'approvisionne d'aucun aliment ou ingrédient contenant des noix ou arachides.

Les intolérances alimentaires non reconnues par un médecin devront faire l'objet de discussion avec la direction du CPE et la personne responsable de l'alimentation.

CHAPITRE 10

POLITIQUE DE SÉCURITÉ

10 EN CAS D'INCIDENT

Si votre enfant subit une lésion mineure (ex. : ecchymose, plaie due à une morsure humaine, éraflure ou lèvre fendue à la suite d'une chute), le personnel intervient selon les circonstances et applique les mesures d'hygiène et premiers soins. Dépendamment de la gravité de la lésion, le parent ne sera pas avisé systématiquement avant son arrivée. Cependant, un rapport d'incident sera complété par le personnel responsable présent au moment de l'évènement.

Tous les rapports d'accidents et incidents produits par le CPE sont consignés dans un registre virtuel qui pourrait être transmis, au besoin, à notre assureur.

10.1 EN CAS D'ACCIDENT

Si un accident survient au CPE, le personnel applique les mesures d'urgence prévues selon la situation.

- Donner les premiers soins requis ;
- S'il y a lieu, demander une intervention médicale d'urgence ;
- Contacter les parents.

Un rapport d'accident est complété virtuellement par le personnel responsable présent au moment de l'évènement. Le parent signe également virtuellement le formulaire.

10.2 EXERCICE D'ÉVACUATION

Le personnel du CPE a mis au point avec la collaboration du service des incendies un plan d'évacuation qui est mis en pratique 1 fois par an avec les enfants.

10.3 POINT DE RENCONTRE EN CAS D'URGENCE

Dans le cas où le personnel doit évacuer les enfants de l'établissement, le point de rencontre est la piste cyclable située à proximité.

10.4 GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements contenus dans le dossier de l'enfant sont confidentiels et les employées sont tenues de ne pas divulguer ces renseignements sans avoir reçu préalablement l'autorisation du titulaire ou de l'autorité parentale. Cependant, si le Directeur de la Protection de la Jeunesse communique avec le CPE pour obtenir des renseignements particuliers, à ce moment la Direction fournit les informations demandées.

CHAPITRE 11

FONCTIONNEMENT ET MODE DE COMMUNICATION

11 CODE VESTIMENTAIRE

Par mesure de sécurité, il est demandé que les enfants portent des vêtements confortables, ajustés à leur taille, qui les rend libres de tout mouvement et adaptés à la température considérant qu'ils iront à l'extérieur tous les jours.

- **Vêtements de rechange**

  Des vêtements de rechange appropriés à la saison doivent être maintenus en permanence dans le casier de l'enfant.

- **Chaussures**

  Les enfants doivent porter des chaussures antidérapantes.

- **Bijoux**

  Pour des raisons de sécurité, les enfants ne peuvent porter de bijoux au CPE.

- **Identification des vêtements**

  Pour éviter des pertes et faciliter le travail du personnel du CPE, les vêtements des enfants doivent être identifiés.

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

11.1 JOUETS PERSONNELS ET OBJETS TRANSITIONNELS

Il est permis à l'enfant d'apporter un objet transitionnel (doudou, peluche de dimension raisonnable) qu'il pourra utiliser au moment de la sieste. Pour des questions d'hygiène, ces items nécessitent un entretien hebdomadaire dont la responsabilité relève du parent.

Cependant, pour éviter les conflits entre enfants, les pertes ou bris, nous vous demandons de ne pas permettre que votre enfant apporte un jouet ou autre objet de la maison, sauf lors d'une activité spéciale « journée des jouets de maison » prévue à la programmation.

11.2 EFFETS PERSONNELS FOURNIS PAR LE PARENT

La liste des effets personnels devant être fournie par le parent est dressée à l'annexe 1.

11.3 RESPONSABILITÉS DES PARENTS

Literie

Tous les lundis, le parent a la responsabilité de faire le lit de son enfant pour la semaine. Le vendredi, la literie est retirée pour son entretien.

Casier

Au vestiaire, chaque enfant a un casier identifié à son nom ainsi qu'un pigeonnier pour y ranger ses productions d'artiste.

Les médicaments de l'enfant ne doivent jamais être laissés dans le casier de l'enfant; un endroit réfrigéré est prévu sur chaque étage pour les entreposer.

Quotidiennement, les effets personnels de l'enfant doivent être placés à l'endroit désigné pour permettre le nettoyage quotidien des planchers. Tous les vendredis, les casiers doivent être vidés pour permettre l'entretien des espaces.

Stationnement

Le CPE dispose de cases de stationnement dont 2 cases réservées aux personnes à mobilité réduite ainsi qu'une case avec borne de recharge pour véhicules électriques.

11.4 COMMUNICATION QUOTIDIENNE

Chaque éducatrice communique au parent le compte rendu de la journée de son enfant à l'aide d'un journal de bord électronique. Le parent peut également laisser une note à l'éducatrice via le journal de bord ou par téléphone.

Pour le bon fonctionnement de votre enfant, il est important de lire le journal de bord et de donner suite aux demandes de l'éducatrice.

Des rencontres individuelles avec les parents peuvent être prévues de façon périodique ou au besoin.

11.5 PROBLÈMES DE COMPORTEMENT CHEZ L'ENFANT

Dans le cas où un enfant aurait des difficultés majeures à s'intégrer et s'adapter dans le fonctionnement du CPE ou dans le cas où des comportements d'un enfant mettent en danger la santé ou la sécurité des autres enfants et/ou du personnel, une rencontre avec les parents sera organisée par la direction du CPE afin de trouver des solutions et d'établir un plan d'intervention. Un suivi sera fait auprès de l'enfant avec la collaboration des parents. Si cela s'avère nécessaire, une consultation externe sera faite avec l'accord des parents.

Le CPE pourra mettre fin à l'entente de services si les problèmes persistent malgré la mise en place de tous les moyens cités plus haut.

11.6 PARTICIPATION DES PARENTS

Lorsqu'il est membre de la corporation, le parent participe à l'assemblée générale annuelle des membres pour entre autres, élire les administrateurs au conseil d'administration. Pour devenir membre de la corporation, il suffit de remplir le formulaire d'adhésion.

11.7 ACQUISITION DE BIENS

Le CPE accepte les dons.

CHAPITRE 12

TRAITEMENT DES PLAINTES

12 MÉCANISME DE RÉSOLUTION DE PLAINTES

Toute personne peut transmettre une plainte concernant le service en s'adressant à la direction du CPE.

D'abord, elle s'assurera que la personne plaignante connaît bien la règlementation et le fonctionnement et vérifiera si la personne a déjà parlé de la situation qui pose problème avec la personne concernée (s'il y a lieu). Sinon, elle lui offrira son aide.

Cette dernière verra à s'assurer du bien-fondé de la plainte. Dans le cas où la plainte s'avèrera fondée, après enquête, la direction du CPE aura à s'assurer que la situation soit corrigée ou ne se reproduise plus. Elle fera les avis en conséquence et un suivi sera fait auprès du parent pour vérifier les résultats. La plainte sera ensuite fermée.

Un rapport sera présenté à la direction générale du CPE. Les rapports de plaintes sont consignés dans un registre virtuel.

Un parent insatisfait du résultat du traitement de sa plainte pourra s'il le désire s'adresser au conseil d'administration ou au ministère au : mfa.gouv.qc.ca. Si la plainte concerne un membre de la direction générale, c'est le conseil d'administration qui effectuera la procédure.

Le CPE s'est doté d'une politique de traitement de plaintes qui est jointe en annexe 5.

CHAPITRE 13

EXPLUSION D'UN ENFANT

Le conseil d'administration peut décider de la suspension ou de l'expulsion d'un parent s'il enfreint quelque disposition de ce règlement ou se conduit et agit contre les objectifs, les politiques ou les intérêts de la corporation. Conséquemment, son droit d'utiliser les services du CPE lui est retiré ainsi que sa qualité de membre de la corporation (Règlements généraux, politique contre le harcèlement, code d'éthique).

Dans le cas où un enfant aurait des difficultés majeures à s'intégrer et s'adapter dans le fonctionnement du CPE ou dans le cas où les comportements d'un enfant mettent en danger la santé ou la sécurité des autres enfants et/ou du personnel ou s'il y a une pénurie de ressources internes pour subvenir aux besoins particuliers d'un enfant et que par cette cause, le bien-être de cet enfant ou celui des autres en est affecté, le CPE pourra mettre fin à l'entente de services avec le parent (voir Article 11.5 du présent règlement).

13.1 OBJECTIFS POURSUIVIS

1- S'assurer que l'on offre une chance égale à toutes les familles.
2- Accompagner les familles en situation de vulnérabilité en situation de vulnérabilité ou de précarité.
3- S'assurer de ne pas épuiser le personnel éducateur.
4- Assurer la sécurité de l'enfant et celle de ses pairs.
5- Prendre une décision objective et éclairée.
6- Déposer un dossier complet au CA afin que ce dernier soit bien outillé à prendre une décision, s'il y a lieu.

13.2 PLAN ACTION ET MÉCANISMES DE COMMUNICATION

1- L'éducatrice cumule de l'information et ses observations.
2- L'éducatrice demande du soutien à la conseillère pédagogique.
3- La conseillère pédagogique rencontre la directrice adjointe de l'installation afin de lui faire part de ses observations.
4- Rencontre avec les parents pour un PSI (plan soutien intervention) et suivis - rapport déposé dans le dossier de l'enfant.
5- Rencontre bilan évaluation de la situation à la Directrice générale.
6- Dépôt du rapport au CA
7- Envoi des conclusions et de la décision aux parents et au CSF (conseiller soutien famille) du MFA.

****** Si le paiement des frais de garde n'est pas acquitté dans les délais prévus à l'entente et si aucune mesure n'est prise par le parent avec le CPE pour régler la situation, le CPE se verra dans l'obligation, après trois (3) avis écrits, de résilier l'entente de services (Art.1604-1605 Code civil). Le 3^{e} avis écrit est envoyé simultanément au CA et au MFA afin de les aviser de la situation.

CHAPITRE 14

POLITIQUE DE NEUTRALITÉ

14.1 ACTIVITÉS À CARACTÈRE NEUTRE

Le CPE La Rose des Vents est un organisme dont la mission fondamentale est de permettre aux enfants qui lui sont confiés de s'épanouir en toute liberté. Les politiques, procédures et comportements attendus de nos représentants, en tout temps, privilégient l'intérêt supérieur des enfants ainsi que leur santé, sécurité, développement harmonieux et bien-être global.

À cet égard, le CPE est de neutralité absolue en ce qui concerne les croyances religieuses et les philosophies politiques de toutes origines qu'elles soient. Le CPE veut transmettre aux enfants des valeurs humaines sur lesquelles l'humanité a ou aspire à faire consensus, telles que le partage et la coopération, la tolérance et la fraternité et l'ouverture aux différences qui sont indispensables au savoir-être en société.

Aucune restriction alimentaire, aucune exclusion d'enfant, aucune nourriture ne sont acceptées pour raison autre que médicale.

Le CPE souligne certaines fêtes traditionnelles et populaires reconnues par la société québécoise (Noël, Pâques, Halloween, etc.) Ces pratiques ne sont pas un moyen de propagation de la foi et d'apprentissage d'une religion, d'une croyance ou d'un dogme, mais bien un évènement réjouissant où certains rituels se perpétuent (le sapin, le père Noël, ses reines et la distribution de cadeaux, la chasse aux œufs, la visite du lapin, les citrouilles, les sorcières et déguisements) pour le plaisir ludique d'éveiller la créativité chez l'enfant et de faire vivre la magie aux enfants.

CHAPITRE 15

POLITIQUE DE CADEAUX

15.1 CADEAUX, DONS ET AUTRES GRATIFICATIONS AU PERSONNEL DU CPE

Le CPE a le souci de reconnaître le travail accompli et s'assure de récompenser son personnel.

Il est recommandé de donner des cadeaux périssables destinés à toute l'équipe du CPE (friandises, fleurs, produits faits maison, etc).

Cette règle s'inscrit dans une optique de saine gestion visant la transparence et l'équité et respecte l'application des valeurs du CPE.

De plus, ce genre de cadeau est privilégié car comme vous le savez, plusieurs acteurs travaillent pour le bien-être de votre enfant (éducatrices, cuisinière, préposée à la désinfection, éducatrice spécialisée, etc). Sans elles, nous ne pourrions pas offrir le même service de qualité.

Nous tenons à ajouter que le personnel est aussi autorisé à accepter des cadeaux personnalisés en provenance des parents.

ANNEXE 1

LISTE DES EFFETS PERSONNELS FOURNIS PAR LES PARENTS

Pour tous les enfants :

- La doudou selon le besoin de l'enfant (le CPE prête un petit sac en tissus pour la ranger) ;
- Un animal de peluche ;
- Des vêtements de rechange de la tête aux pieds.

Pour la période estivale :
;

- Un maillot, un t-shirt et une serviette (le CPE prête un petit sac en filet) ;
- Un chapeau qui le protège du soleil et d'un coup de chaleur ;
- Des chaussures d'eau.

Prière de bien identifier le tout clairement au nom de l'enfant**.**

Au besoin, pour certains enfants :

- Une suce ;
- Couches jetables (ou de coton – pouponnière) ;
- Crème à base d'oxyde de zinc pour le siège ;
- Gouttes nasales salines.

Prière de bien identifier le tout clairement au nom de l'enfant.

Note :

Tous les vendredis, les casiers doivent être vidés pour permettre l'entretien de ces espaces.

Pour la sécurité des enfants, les sacs de plastique sont strictement interdits.

Exception :

Le parent qui aura choisi de ne pas débourser les frais d'articles d'hygiène fournis par le CPE (crème solaire) devra fournir une quantité suffisante de ce produit pour son enfant.

ANNEXE 2

MOYENS PRIS AU CPE POUR APPLIQUER LES MESURES D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

- Sorties quotidiennes à l'extérieur
- Lavage des mains pour tous, selon un procédé établi
- Application des mesures universelles en présence de sang
- Routines d'hygiène personnelle de l'enfant
- Désinfection après chaque usage de la table à langer
- Désinfection quotidienne des jouets à la pouponnière et hebdomadaire dans les autres aires de jeux
- Désinfection hebdomadaire des matelas de sieste et literie
- Désinfection mensuelle des bacs à sable
- Nettoyage et désinfection quotidienne des locaux
- Système de ventilation de l'établissement ; nettoyage régulier
- Formation du personnel en premiers soins et secourisme d'urgence renouvelé aux 3 ans
- Trousses de premiers secours et mini-trousses pour les sorties
- Respect d'un code vestimentaire pour le personnel et les enfants
- Respect du règlement sur les CPE en matière d'hygiène
- Au besoin, consultation du CISSS
- Plan de sécurité incendie (PSI)
- Plan de continuité en cas de pandémie d'influenza / Covid
- Protocole CODE BLANC – plan de confinement
- Protocole ville pour le stationnement dans le débarcadère
- Protocole ville pour les aires de jeux extérieures
- Membre d'une Mutuelle – fiches signalétiques de tous les produits d'entretien
- Procédure d'accompagnement à l'intégration d'un enfant en difficulté d'adaptation
- Procédure d'application de la crème solaire pour la protection contre les effets massifs du soleil

ANNEXE 3

HORAIRE TYPE À L'INSTALLATION.

7h00 à 9h15	Accueil déjeuner (jusqu'à 8h00) – groupes jumelés
9h15 à 9h30	Collation – causerie
9h30 à 11h15	Période d'activités : ➢ Activités en groupe : exemples : fabrication jus orange, peinture à l'eau. et/ou ➢ Période de jeux autonomes
11h15 à 11h30	Hygiène
11h30 à 12h15	Dîner
12h15 à 12h45	Hygiène – jeux calmes
12h45 à 14h45	Sieste progressive : temps adapté selon le groupe d'âge. Groupe des 4-5 ans : relaxation suivie d'une période de jeux calmes.
14h45 à 15h00	Réveil progressif
15h00 à 15h30	Collation – causerie
15h30 à 16h30	Période d'activités : ➢ Activités en groupe : exemples : baignade jeux d'eau, recettes coin nature et/ou ➢ Période de jeux autonomes
16h30 à 18h00	Groupes jumelés – départs graduels.

HORAIRE TYPE des 0 à 18 mois (poupons)

L'horaire et les routines seront établis selon les besoins des enfants. Par exemple, les heures de sieste, repas, biberons et autres seront adaptées à chacun des bébés. À mesure que l'enfant grandit et/ou qu'il est prêt, son horaire pourra ressembler à celui du tableau précédent. L'introduction des aliments se fait en collaboration avec les parents.

ANNEXE 4

TABLEAU DES MESURES D'EXCLUSION

Le jeune enfant est particulièrement réceptif aux infections de toutes sortes.

Les enfants malades, en règle générale, ne peuvent être admis au CPE. Les maladies contagieuses débutent souvent par des symptômes qui ne permettent pas de les soupçonner. Certaines maladies contagieuses peuvent exiger un retrait temporaire.

Des mesures spéciales peuvent être nécessaires en cas d'épidémie. Le tableau suivant est un guide pour le personnel du CPE et peut être un bon indicateur pour le parent qui se demande quand garder son enfant à la maison.

MALADIES	QUAND EXCLURE LES ENFANTS SYMPTOMATIQUES :	EN CAS D'ÉPIDÉMIE
En cas de diarrhée	- S'il est trop malade pour suivre les activités ; - Si la diarrhée est accompagnée de vomissements ou de fièvre ; - S'il y a présence de mucus ou de sang dans les selles ; - Si la fréquence est de 2 selles liquides par jour ; - Ou si la diarrhée persiste plus de 48 heures. L'exclusion est de 24 heures après l'apparition des derniers symptômes. (Selle liquide : signifie une selle qui ne se tient pas dans la couche, qui déborde de la culotte ou bien que l'enfant propre n'ait pas le temps de se rendre à la salle de bain.)	Il y a épidémie lorsque 2 cas de diarrhée apparaissent au CPE dans le même groupe ou de 3 cas pour une même dyade. Dans cette situation, l'exclusion est de 48 heures après l'apparition des derniers symptômes.
En cas de vomissements	- Sera exclu, l'enfant qui vomit une fois et est trop mal en point pour suivre les activités. - Après deux vomissements, les parents sont appelés à venir chercher l'enfant. L'exclusion est de 24 heures après l'apparition des derniers symptômes.	Il y a épidémie lorsque 2 cas de vomissements apparaissent au CPE dans le même groupe ou de 3 pour une même dyade. Dans cette situation, l'exclusion est de 48 heures après l'apparition des derniers symptômes .
En cas de fièvre *La fièvre est un symptôme qui cache souvent une maladie contagieuse*	Lorsque votre enfant fait de la fièvre, l'éducatrice vous téléphonera et vous aurez environ 1h30 pour venir le chercher. Elle vous demandera également si vous acceptez qu'on lui administre de l'acétaminophène. Votre enfant sera	

	considéré exclu du CPE à partir du moment où vous passez le chercher et ceci afin d'éviter la propagation de maladies. Votre enfant aura le droit de revenir au CPE lorsque ce dernier ne fera plus de fièvre et qu'il sera fonctionnel (se référer à la définition ci-haut mentionnée) sans que vous ayez à lui administrer de l'ibuprofène ou l'acétaminophène.	
En cas de gastro-entérite Symptômes (Diarrhée et/ou vomissements, nausées, crampes abdominales, fièvre légère à modérée, mauvais état général de l'enfant)	- Voir diarrhée ou vomissements	- Voir diarrhée ou vomissements
En cas de rhume (Écoulement nasal, nez bouché, larmoiement, mal de gorge, toux, fièvre légère)	L'enfant sera exclu <u>seulement</u> si son état général ne lui permet pas de suivre les activités habituelles du groupe.	

En cas de conjonctivite (Infection de l'œil)	Sera exclu si présence d'écoulement, de fièvre, de douleur oculaire et rougeurs aux paupières. Une consultation médicale sera exigée.	Nous excluons l'enfant seulement en cas d'épidémie. Il y a épidémie en présence de plus de deux cas en moins de 48 heures dans le même groupe.
En cas de grippe « Influenza » (Toux, mal de gorge, maux de tête, fatigue importante, douleurs musculaires et fièvre).	Si l'enfant présente plusieurs de ces symptômes, il a probablement la grippe. L'enfant sera exclu du CPE s'il est non fonctionnel et fait de la fièvre. L'exclusion pourrait durer jusqu'à 7 jours après l'apparition des symptômes, à moins d'un avis médical qui confirme que l'enfant ne présente plus de risque de contagion pour les autres enfants et que son état général lui permet de suivre les activités habituelles du groupe.	En présence d'une pandémie de grippe, les autorités nationales vont nous dicter d'autres directives que nous mettrons en application.

Dans tous les cas d'exclusion, lorsque le parent est contacté au cours de la journée lui demandant de venir chercher son enfant malade, il doit se présenter à l'intérieur d'un délai de 1 heure 30.

D'autres maladies qui n'apparaissent pas sur ce tableau peuvent nécessiter un retrait temporaire. Le CPE se réfère au tableau fourni par le Ministère : « Les infections en milieu de garde » et le guide « Des enfants gardés en santé ».

Cette politique d'exclusion s'applique également pour tout notre personnel en contact avec les enfants. De plus, le personnel du CPE réagit rapidement lors des premiers cas et renforce toutes les mesures d'hygiène pour réduire les risques de propagation. La meilleure barrière pour restreindre la propagation des infections est le lavage des mains.

La collaboration des parents est essentielle.

ANNEXE 5

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. PRÉAMBULE

L'objet de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, ci-après « LSGEE » est de **promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde** qui y sont visés en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la loi, le bureau coordonnateur, ci-après « CPE/BC » a un rôle de premier plan à jouer, notamment par le biais des fonctions dévolues par le législateur à l'article 42 de la LSGEE. Il doit traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues ainsi que tout personnel travaillant dans le CPE/BC. Pour ce faire, le CPE/BC s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes. Cette procédure est équitable, transparente et objective.

Le traitement des plaintes est un outil efficace de contrôle de la qualité des services.

Avant de déposer une plainte à l'égard d'un service de garde en milieu familial, il est recommandé de faire une première démarche auprès de ce dernier pour essayer de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte afin de préserver le lien de confiance. Rappelons que le service de garde est le premier responsable de la qualité.

2. OBJECTIF DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à établir une démarche uniforme, logique, chronologique et transparente qui peut être mise en place à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement.

La présente politique :

- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes dans l'exercice des fonctions et des responsabilités du CPE/BC ;
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services en vue d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus ;
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur ;
- Définit la notion de plainte et établit les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte.

3. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse aux parents de l'installation et des milieux familiaux, aux membres du personnel du CPE et BC, aux membres du CA, aux responsables de service de garde « **RSG** », ainsi qu'à toute autre personne faisant affaire avec ou pour le CPE.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE/BC et des RSG ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte ;

- Toute plainte est traitée avec diligence : Le CPE /BC favorise une approche de résolution rapide et efficace des plaintes dans le but de maintenir un climat de travail sain ;

- Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement, autant que faire se peut, par toutes les parties visées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives ;

- Le plaignant, la personne faisant l'objet d'une plainte ainsi que toute autre personne visée sont traités avec impartialité ;

- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de l'évolution et du résultat du traitement de la plainte (dans les limites de la confidentialité) ;

- Le CPE/BC s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membres du personnel, RSG, membre du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE/BC adoptée par le CA ;

- La direction du CPE/BC s'engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE/BC, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.

5. PRINCIPES

Les principes qui guident le traitement de la plainte sont :

L'impartialité

Qui est sans parti pris, juste, neutre et équitable ;

La réciprocité

Qui marque un échange équivalent entre deux personnes ou groupes en ayant la capacité de se mettre dans les souliers de l'autre avec objectivité ;

L'exemplarité

Action ou décision digne d'être imitée ;

L'objectivité

Se dit d'une description de la réalité (ou d'un jugement sur elle) indépendante des intérêts, des goûts, des préjugés de la personne qui la fait. Donc, les jugements ne sont altérés par aucune préférence d'ordre personnel ;

L'équité

Notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. L'équité consiste à mettre chacun sur un pied d'égalité.

6. PERSONNES PLAIGNANTES

Peuvent porter plainte : le parent utilisateur, membre du personnel, citoyen, etc. En fait, tout témoin d'un évènement mettant en cause la prestation de services offerts où la santé et la sécurité et le bien-être des enfants sont compromis.

7. DÉFINITION

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction et dont l'objet est lié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la règlementation ou à une norme administrative en vigueur et est formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du CPE/BC.

Ainsi, une plainte met en cause la qualité des services ou leur conformité à la Loi et aux règlements et se rapporte à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- La santé, sécurité et bien-être des enfants ;
- Le fonctionnement administratif du CPE/BC ou de la RSG ;
- Une personne en relation avec le CPE/BC ;
- Un prestataire de services de garde éducatif (RSG) ou une personne de son service.

Dans le cas d'une plainte concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique ou une absence de soins menaçant la santé physique, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis et qu'un crime a été commis à son endroit, la situation est immédiatement signalée au Directeur de protection de la jeunesse et le CPE/BC invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent. Lorsque la plainte est retenue par la DPJ, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la responsable d'un service de garde en milieu familial s'applique. (Article 76 du règlement).

Le CPE/BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle) ;

Il est à noter que si le plaignant ne veut pas porter plainte au DPJ, le CPE/BC sera dans l'obligation de porter plainte auprès de celle-ci, en lieu et place du plaignant, le tout conformément à son obligation légale, soit celle qu'a tout adulte de dénoncer des abus faits aux enfants.

8. LES MOYENS

Divers moyens sont accessibles pour déposer la plainte : par téléphone à l'administration du CPE/BC aux heures d'ouverture, en personne, par la poste, par courriel, etc.

La personne responsable du traitement de la plainte à l'installation La Rose des Sables est Marie-Noëlle Girard au (450) 979-3366 poste 317 ou mngirard@cpelarosedesvents.com.

Installation La Rose des Sables
14315 rue Guillaume-Alarie
Mirabel (Qc) J7J 0C7

En cas d'absence de cette personne, la directrice générale est désignée pour la remplacer. Janique Duguay (450) 979-3366 poste 115 ou jduguay@cpelarosedesvents.com.

CPE La Rose des Vents (siège social)
Installation La Rose des Vents
945 rue de la Mairie
Blainville (Qc) J7C 5W2

En cas d'absence de la personne responsable du traitement des plaintes, un retour d'appel au plaignant sera fait dans un délai maximal de 72 heures.

Si la situation exige un traitement urgent parce que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est menacé, le CPE/BC désigne une personne pour la remplacer et recevoir la plainte dans un délai plus court.

Si une plainte vise la direction générale du CPE/BC, le plaignant, qui désire ne pas être identifié par l'administration du CPE/BC, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention « CONFIDENTIEL » et utiliser un des moyens énumérés précédemment en identifiant bien le destinataire, c'est-à-dire le ou la président(e) du conseil d'administration du CPE/BC.

9. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

Le conseil d'administration du CPE/BC

- Approuve la présente politique et veille à son application ;
- Décide des mesures à prendre lorsqu'une plainte concerne une fraude fondée ;
- Examine les demandes de révision du plaignant ;
- Traite toute plainte mettant en cause la direction générale du CPE/BC ;
- S'informe des mises à jour sur le registre de plaintes.

La direction générale

- Assure la diffusion de la présente politique auprès des parents, des RSG, du conseil d'administration et des membres du personnel ;
- Supervise l'application de la politique et de la procédure ;
- Identifie les besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes ;
- Reçoit les recommandations de la personne désignée et décide des mesures à prendre ;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes ou collabore avec le conseil d'administration.

La personne responsable du traitement des plaintes

- Coordonne l'application de la politique et sa procédure ;
- Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre des plaintes ;
- Dépose le registre de traitement de plaintes au CA trimestriellement ;
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte ;
- Assure un suivi du traitement de la plainte ;
- Est autorisée à signer les différents avis et correspondances concernant le traitement de la plainte ;
- Au besoin fait un rapport, émet des commentaires ou des propositions à la DG ;
- Collabore, avec la direction générale, à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes ;

- Examine la nature de la plainte et établit qui est le mieux habilité pour en assurer le traitement ;
- Réunit périodiquement les collaborateurs et établit les priorités d'amélioration de la qualité du traitement des plaintes ;
- Prépare ou fait rapport, émet des commentaires ou des propositions à la direction générale ;
- Diffuse la présente politique auprès des parents, des RSG, des membres du personnel.

Le personnel du CPE/BC

- Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services ;
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique ;
- Collabore et applique la politique selon leurs responsabilités respectives ;
- Collabore avec le CPE/BC à l'examen de la plainte lorsque concerné ;
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation lorsque nécessaire ;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause ;
- Transmet au responsable du traitement des plaintes toute plainte en vertu de la présente politique.

La responsable de service de garde

- Est la première responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents ;
- Reçoit les commentaires des parents sur les services rendus ;
- Informe le plaignant que le CPE/BC s'est doté d'une politique et d'une procédure sur le traitement des plaintes et que son application est assurée par le CPE/BC ;
- Collabore avec le CPE/BC à l'examen de la plainte lorsque concernée ;
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation lorsque nécessaire.

Le plaignant

- Responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction ;
- Collabore au processus du traitement de la plainte ;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

A compléter par le plaignant

Réservé à l'administration
Mettre en annexe du sommaire interne
No de la plainte

FORMULAIRE DE PLAINTE

DATE : _____ Heure : _____

Je désire formuler une plainte ou une insatisfaction à l'égard de :

Nom : _____

Adresse : _____

(Si connue)

Les coordonnées du plaignant (Facultatif, mais permet un suivi de la plainte)

Nom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Numéro de téléphone : _____

Courriel : _____

La description des faits : (utiliser d'autres pages si nécessaire) (dates – lieux – témoins et évènements)

_____
_____
_____
_____
_____

N.B. - Si l'espace est insuffisant, veuillez compléter sur une autre feuille en annexe.

Vos attentes à la suite du dépôt de la plainte :

_____
_____
_____
_____

_____
Signature

TABLEAU DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

À titre indicatif, voici les étapes et les délais de traitement des plaintes. Ces délais ne sont pas de rigueur et le fait de ne pas les respecter n'invalide en aucun temps le processus.

