

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



2023

**Centre de la Petite Enfance Sol Inc.
1925, rue de l'Église
Saint-Laurent, Québec H4M 1E6
Téléphone (514) 331-9994**

Mise à jour et adoptée par le Conseil d'administration du 17 janvier 2023

Table des matières

PRÉSENTATION	4
CHAPITRE 1 : POLITIQUE D'ADMISSION	6
ADMISSION	6
FRÉQUENTATION	6
CRITÈRES D'ADMISSION	6
CHAPITRE 2 : CONTENU PÉDAGOGIQUE	7
STRUCTURE DU CPE	7
LIENS AVEC LES PARENTS	7
RENCONTRE D'AUTOMNE AVEC L'ÉDUCATRICE	7
RENCONTRE INDIVIDUELLE – PORTRAITS DE L'ENFANT	7
VALEURS ÉDUCATIVES	7
CHAPITRE 3 : HORAIRE ET ORGANISATION DE LA VIE AU CPE	8
HEURES D'OUVERTURE ET DE FERMETURE	8
RETARD	8
FERMETURE OCCASIONNELLE	9
HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS ET AUTRES INFORMATIONS SUR LA VIE AU CPE	9
POUPONNIÈRE	9
18 MOIS ET PLUS	9
CHAPITRE 4 : COTISATION DES PARENTS	13
COTISATION DES PARENTS	13
FRAIS DE GARDE	13
MODE DE PAIEMENT DES FRAIS DE GARDE	13
CHAPITRE 5 : FRÉQUENTATION	14
CONGÉS	14
VACANCES	14
FERMETURE TEMPORAIRE	14
FICHES D'ASSIDUITÉ	14
RETRAIT DE L'ENFANT	15
CHAPITRE 6 : SANTÉ ET HYGIÈNE	15
MÉDICAMENTS	15
USAGE DU TABAC	16
SANTÉ	16
ACCIDENT	16
CHAPITRE 7 : DOCUMENTS ET EFFETS PERSONNELS	16
COMPOSITION DU DOSSIER DE L'ENFANT	16
<i>Documents à apporter lors de l'inscription</i>	16
<i>Entente de services</i>	16
<i>Fiche d'inscription</i>	16
IDENTIFICATION DES EFFETS PERSONNELS	16
<i>Effets personnels à apporter</i>	16
<i>Effets personnels saisonniers</i>	17

<i>Effets personnels fournis par le CPE Sol</i>	17
<i>Effets personnels facturés par le CPE Sol</i>	17
BIJOUX, MENUS OBJETS, ACCESSOIRES ET JOUETS DANGEREUX	17
CHAPITRE 8 : PARTICIPATION DES PARENTS	18
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CPE SOL	18
ARRIVÉE ET DÉPART DES ENFANTS	18
CHAPITRE 9 : POLITIQUE D'EXPULSION	19
OBJECTIFS DE LA POLITIQUE	19
EN CAS DE NON-PAIEMENT	19
EN CAS DE NON-RESPECT DES RÈGLEMENTS	19
<i>Démarche à suivre afin d'éviter l'expulsion pour des aspects administratifs et financiers</i>	19
EN CAS D'IMPOSSIBILITÉ DE RÉPONDRE AUX BESOINS DE L'ENFANT	20
<i>Plan d'action</i>	20
EN CAS DE COMPORTEMENTS D'INCIVILITÉS	21
<i>Démarche à suivre afin d'éviter l'expulsion pour comportements d'incivilités d'adultes inacceptables</i>	21
LA DÉTERMINATION DES MÉCANISMES DE COMMUNICATION	22
CHAPITRE 10 : PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES	22
PRÉAMBULE	22
BUT DE LA PROCÉDURE ET DÉFINITIONS	23
DÉFINITIONS	23
PRINCIPES DIRECTEURS	23
TRAITEMENT DES PLAINTES	24
<i>Formulation et réception de la plainte</i>	24
<i>Contenu de la plainte</i>	24
PLAINTÉ ANONYME	25
EXAMEN	25
AVIS D'EXAMEN	25
<i>Degré d'urgence</i>	25
CONFIDENTIALITÉ	25
ABANDON DE LA PLAINTÉ	26
CONCILIATION	26
ENQUÊTE	26
DÉCISION	26
SUIVI DE CONTRÔLE	26
RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES	26
CONSERVATION DES DOSSIERS	27
CONCLUSION	28
DIVERS	28
SITE WEB DU CPE	28
ANNEXE : ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTÉ EN INSTALLATION	29

PRÉSENTATION

Le CPE Sol Inc. (ci-après le « CPE Sol ») est une corporation à but non lucratif constituée en vertu de la partie III de la loi sur les compagnies (R.L.R.Q., C.C.-38) et est subventionné par le ministère de la Famille. Il est administré par un conseil d'administration composé de sept (7) administrateurs, dont plus de la moitié sont des parents usagers élus à l'assemblée générale.

Permis

La corporation détient un permis du ministère de la Famille. Notre capacité d'accueil est de 80 places en installation : 15 places poupons (6-18 mois) et 65 places pour les 18-59 mois.

Mission

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

Vision

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

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

Valeurs

Le CPE Sol est guidé dans ses décisions et ses actions par les valeurs suivantes :

- Respect
- Ouverture
- Plaisir
- Innovation

Contenu pédagogique

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

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

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

Composition de l'équipe

L'équipe du CPE Sol se compose des personnes suivantes :

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

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

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

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

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

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

L'aide-éducatrice effectue des travaux d'assistance à la cuisine et au lavage, désinfecte et range les jouets et le matériel, assiste les éducatrices de la pouponnière au besoin.

CHAPITRE 1 : POLITIQUE D'ADMISSION

Admission

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

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

La Place 0-5 : www.laplace0-5.com ou 514-270-5055

Fréquentation

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

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

Critères d'admission

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

Lorsqu'une place se libère dans un groupe d'âge précis :

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

Priorités d'admission :

1. Aux enfants, dont l'un des parents est titulaire d'un poste permanent à durée indéterminée au CPE Sol ;
2. Aux enfants, dont l'un des grands-parents est titulaire d'un poste permanent à durée indéterminée au CPE Sol ;
3. Aux enfants d'une même famille déjà au CPE Sol (fratrie) ;
4. Aux enfants dans le cadre d'un protocole CLSC
5. Aux enfants du quartier Saint-Laurent

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

CHAPITRE 2 : CONTENU PÉDAGOGIQUE

Structure du CPE

Le CPE Sol accueille 80 enfants par jour, de 6 mois à 5 ans répartis en groupes d'âge.

Liens avec les parents

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

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

Rencontre d'automne avec l'éducatrice

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

Rencontre individuelle – portraits de l'enfant

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

À ces occasions, il est possible pour l'éducatrice d'offrir une rencontre avec les parents de chaque enfant. Ces rencontres permettent aux éducatrices et aux parents qui le souhaitent d'échanger.

Valeurs éducatives

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

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

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

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

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

CHAPITRE 3 : HORAIRE ET ORGANISATION DE LA VIE AU CPE

Heures d'ouverture et de fermeture

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

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

Retard

Si pour quelque raison que ce soit, le parent ne peut venir chercher son enfant avant l'heure de fermeture du CPE, une amende sera imposée soit 1\$ par minute entamée entre l'heure de fermeture et le départ de l'enfant. Le parent doit alors inscrire son nom, le nombre de minutes de retard et apposer sa signature avec celle de l'éducatrice en présence sur le formulaire prévu à cet effet.

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

Le CPE Sol demande aux parents de signifier leur retard au local de leur enfant et après 16h00 en téléphonant au local de la pouponnière au poste 102 de la même manière lorsque quelqu'un d'autre vient chercher votre enfant.

De notre côté, à la fermeture du CPE Sol, si nous sommes sans nouvelle des parents, nous tenterons de vous rejoindre. Dix minutes après la fermeture, si nous demeurons sans nouvelles, nous appelons les personnes à contacter en cas d'urgence indiquées sur la fiche d'inscription.

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

Fermeture occasionnelle

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

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

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

Pouponnière

- ❖ 7 h 30 : Accueil des Papillons
- ❖ 9 h 00 : Collation (chaque éducatrice prend en charge son groupe d'enfant)
- ❖ 9 h 30 : Changement de couches
- ❖ 10 h 00 : Activités où expériences vécues à l'intérieure, dans la cour où bien durant la promenade en pouponbus.
- ❖ 10 h 45 : Préparation au dîner
- ❖ 11 h 00 : Dîner
- ❖ 12 h 00 : Changement des couches et préparation à la sieste
- ❖ 12 h 30 : Sieste;
- ❖ 12 h 30 à 15 h 00 : Aide-éducatrice pour le remplacement des pauses
- ❖ 14 h 30 : Réveil et changement de couches
- ❖ 15 h 00 : Collation
- ❖ 16 h 00 : Activité à l'intérieur, dans la cour où bien dans la grande salle. Fin de journée et départ graduel des enfants.
- ❖ 18 h 00 : Fermeture du CPE

NB : Le changement de couche se fait selon le besoin des enfants. Du lait et de l'eau sont offerts aux enfants tout au long de la journée. L'horaire est flexible afin de respecter le rythme de chaque enfant.

18 mois et plus

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

QUELQUES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR L'ORGANISATION DE LA VIE AU CPE

Les poupons

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

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

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

Les enfants et les activités de routine

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

Arrivée et départ

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

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

Repas et collation

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

Les repas se prennent dans le local de l'enfant pour tous les enfants. L'enfant est invité à participer à des tâches comme servir la collation, distribuer des verres, etc.

Il y a deux menus rotatifs sur six (6) semaines par année, soit le menu d'hiver et le menu d'été. Les repas sont équilibrés et tiennent compte des exigences du Guide alimentaire canadien. Deux (2) collations sont offertes aux enfants, soit une (1) le matin et une (1) en fin de journée. Les menus sont affichés à l'entrée du CPE Sol.

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

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

Restriction alimentaire

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

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

La sieste

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

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

Un moment de relaxation de 45 minutes sera offert à tous les enfants. Après ce temps, les enfants qui ne dorment pas peuvent se voir offrir un livre ou un jeu calme.

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

Habillage et déshabillage

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

Transition

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

Geste d'hygiène

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

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

Les activités extérieures

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

Sorties et activités spéciales

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

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

Lors de sorties, des frais supplémentaires seront facturés aux parents sur le compte mensuel.

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

Veillez prendre note qu'en tout temps les parents sont libres d'accepter ou de refuser que leur enfant participe aux activités extérieures proposées par le CPE Sol. Des formulaires d'autorisation de sorties sont remis et doivent être signés quelques jours avant la date prévue pour chacune des sorties.

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

Voir la POLITIQUE DES ACTIVITÉS ÉDUCATIVES À L'EXTÉRIEUR DU CPE

CHAPITRE 4 : COTISATION DES PARENTS

Cotisation des parents

La somme de trente (30) dollars par famille est demandée pour devenir membre de la Corporation du CPE Sol, afin de pouvoir assister à l'assemblée générale et de pouvoir voter et se présenter comme membre du conseil d'administration le cas échéant.

Frais de garde

La tarification des frais de garde est établie et révisée au besoin selon la politique du ministère de la Famille. Les frais de garde sont payables cinquante-deux (52) semaines par année. Selon les conditions prévues par la loi et le règlement sur la contribution réduite, les parents bénéficient de contributions réduites ou exemptées sous réserve de leur admissibilité et du respect de l'ensemble des conditions pour avoir droit à cette exemption.

Mode de paiement des frais de garde

Le CPE Sol offre un seul mode de paiement :

- ❖ Paiement pré autorisé une (1) fois par mois

Le montant de la facturation mensuelle est annoncé dans l'Info Sol à chaque mois ainsi que la date du prélèvement pré autorisé. Un état de compte peut être remis à la demande du parent. Tout retard de paiement peut entraîner :

- ❖ De refuser ou de retirer l'admission de ou des enfants jusqu'au règlement de la dette;
- ❖ De plus, des frais de 20,00\$ facturés sur l'état de compte pour chaque paiement préautorisé retourné par votre institution financière.

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

CHAPITRE 5 : FRÉQUENTATION

Congés

Le CPE Sol est fermé lors des fériés suivant (journées payables au tarif régulier) :

- Jour de l'An (1^{er} janvier)
- Lendemain jour de l'An (2 janvier)
- Vendredi Saint
- Lundi de Pâques
- Fête des Patriotes (mai)
- Fête Nationale du Québec (24 juin)
- Fête du Canada (1^{er} juillet)
- Fête du Travail (septembre)
- Action de grâce (octobre)
- Veille de Noël (24 décembre)
- Noël (25 décembre)
- Lendemain de Noël (26 décembre)
- Veille du jour de l'An (31 décembre)

Vacances

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

Fermeture temporaire

Avant de procéder à la fermeture temporaire, le CPE Sol: demande l'avis du CSSS-mission CLSC de son territoire; transmet l'avis et consulte la direction régionale (DR) du MFA de son territoire qui émet un avis sur la pertinence d'une fermeture temporaire. Une fois la décision prise par le CPE Sol de procéder à la fermeture temporaire du service de garde, le CPE Sol informe : les parents; le personnel; ses fournisseurs; la DR du MFA.

Fiches d'assiduité

Sauf en cas d'absence (maladie, horaire non usuel, vacances ou absences), la présence de l'enfant au CPE Sol doit être conforme à l'entente de service signée annuellement.

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

Retrait de l'enfant

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

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

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

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

CHAPITRE 6 : SANTÉ ET HYGIÈNE

Médicaments

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

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

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

Le CPE Sol désigne par écrit une ou des personnes habilitées à administrer les médicaments dans chacune de ses installations. Seule une personne ainsi désignée administre un médicament à un enfant. Sauf pour l'acétaminophène, les solutions orales d'hydratation, l'insectifuge, la lotion calamine, la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, le gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de la température et la crème solaire, seul un médicament fourni par le parent peut être administré à un enfant. L'étiquette du contenant de ce médicament doit indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement, sauf pour la crème solaire, la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, la crème hydratante et le baume à lèvres. L'administration d'un médicament à un enfant est consignée à la fiche d'administration des médicaments de chaque enfant.

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

Usage du tabac

Il est interdit en tout temps de fumer dans les espaces intérieurs et extérieurs réservés au CPE Sol.

Santé

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

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

Accident

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

CHAPITRE 7 : DOCUMENTS ET EFFETS PERSONNELS

Composition du dossier de l'enfant

Documents à apporter lors de l'inscription

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

Entente de services

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

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

Fiche d'inscription

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

Identification des effets personnels

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

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

Effets personnels à apporter

Le parent doit apporter :

Pouponnière de 6 à 18 mois

- ❖ Préparation pour nourrisson ou de lait maternel si utilisée ;
- ❖ Liste complète des aliments déjà introduits (à tenir à jour régulièrement) ou des restrictions alimentaires ;
- ❖ Crème à base de zinc ;
- ❖ Vêtements de rechange en quantité suffisante ;
- ❖ Couches ;
- ❖ Objet de transition (doudou, couverture, peluche etc.) (si nécessaire).

Groupes de 18 moi à 5 ans

- ❖ Vêtements de rechange en quantité suffisante ;
- ❖ Couches ou culottes d'entraînement à la propreté (si nécessaire) ;
- ❖ Objet de transition (doudou, couverture, peluche, etc.) (si nécessaire).

Effets personnels saisonniers

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

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

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

Effets personnels fournis par le CPE Sol

- ❖ Insectifuge
- ❖ Acétaminophène

Effets personnels facturés par le CPE Sol

- ❖ Crème solaire sans PABA

Bijoux, menus objets, accessoires et jouets dangereux

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

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

Toujours dans un but de protection, l'association des ophtalmologistes du Québec recommande pour les enfants le port d'un chapeau et, de préférence, une casquette pour protéger les yeux, car les lunettes de soleil pour enfants sont souvent de mauvaise qualité et peu efficace. C'est pour cette raison que les lunettes soleil sont interdites au CPE Sol. De plus, les enfants les enlèvent ce

qui risque des bris et des pertes. Il est important que le chapeau ou la casquette soit bien ajusté sur la tête de façon à ne pas entraver leur vision. Aussi, il ne faut pas oublier que les enfants courent, grimpent et vont en promenade. Il est donc essentiel que les souliers ou les sandales leur permettent de jouer librement et sans blessure. Les sandales de type « gougoune » sont interdites. Pour les plus petits incluant les bébés de la pouponnière, nous vous suggérons un chapeau léger, bien ajusté sur la tête et qui s'attache sous le menton avec un velcro. Il est conseillé par Santé Canada de ne pas utiliser de chapeaux avec des cordons noués afin d'éviter qu'ils s'accrochent à une balançoire, une glissoire ou une clôture et puissent ainsi causer des risques d'étranglement.

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

CHAPITRE 8 : PARTICIPATION DES PARENTS

Le conseil d'administration du CPE Sol

Le CPE Sol est géré par un conseil d'administration. Celui-ci est composé de sept membres dont plus de la moitié sont des parents usagers. Vous pouvez vous impliquer dans le conseil d'administration du centre de la petite enfance que votre enfant fréquente pour :

- veiller à la saine gestion des services, des programmes et des ressources;
- définir les politiques et fixer les objectifs;
- adopter le programme éducatif.

Arrivée et départ des enfants

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

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

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

À moins d'avis contraire, l'arrivée et le départ doivent toujours s'effectuer par l'entrée principale.

Dans le but d'assurer la sécurité de tous les enfants, le CPE Sol a recours à un système de présences *Amisgest* et à un système d'accès des portes verrouillées.

Visite des parents

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

Personnes autorisées

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

CHAPITRE 9 : POLITIQUE D'EXPULSION

Objectifs de la politique

- ❖ Déterminer les situations et les motifs pouvant mener à l'expulsion.
- ❖ Établir les procédures afin d'éviter l'expulsion.

Le CPE invite chacun des parents à collaborer pleinement à cette politique afin d'assurer le bon fonctionnement des services offerts.

L'expulsion est une mesure d'exception, mais l'accès permanent d'un enfant au Centre de la petite enfance Sol peut lui être refusé pour des motifs sérieux. Si une telle décision devait être prise, un avis d'expulsion, à deux (2) semaines de la date de la fin des services de garde, doit être envoyé aux parents. Voici les cas possibles d'expulsion :

En cas de non-paiement

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

En cas de non-respect des règlements

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

Démarche à suivre afin d'éviter l'expulsion pour des aspects administratifs et financiers

- ❖ Effectuer les paiements tel que prescrit par le Règlement sur la contribution réduite - Frais de garde et modalités de paiement
- ❖ Les paiements de frais de garde sont effectués tel que mentionné dans la politique administrative du paiement des frais de garde
- ❖ Lors de l'inscription de son enfant, le parent fournit les documents suivants au CPE Sol
 - Un certificat ou l'acte de naissance du parent;
 - Si le parent est né à l'extérieur du Canada ou si le parent a un statut d'autochtone, il doit remettre les documents exigés selon le formulaire de demande d'admissibilité à la contribution réduite.
 - Un certificat ou l'acte de naissance de l'enfant ;

- Si le parent reçoit des prestations d'un programme d'aide de dernier recours au sens de la Loi sur la sécurité du revenu, celui-ci doit fournir une preuve au CPE;
- Une lettre de recommandation du CISSS ou CPEJ indiquant que l'enfant affecté d'un problème psychosocial a besoin de bénéficier de services de garde pour une plus longue durée ou il y a lieu de croire que, sans cette mesure, l'enfant serait retiré du CPE.
- Une attestation de services de garde reçus, si l'enfant a fréquenté depuis le 1er septembre de l'année de référence, un autre service de garde.

Dans le cas où le parent ne détient pas tous les documents requis pour sa demande d'admissibilité à la contribution réduite, un délai de 30 jours sera permis pour la réception complète de tous les documents.

- ❖ Si non-respect du délai, le CPE Sol communiquera avec le parent pour connaître l'état des démarches pour l'obtention des documents (preuve d'envoi, lettre de retard d'envoi du ministère concerné)
- ❖ Dans le cas où aucune preuve de démarche n'est entamée, le CPE Sol pourra refuser l'admissibilité du parent à la contribution réduite, et ce, jusqu'à l'obtention des documents.

En cas d'impossibilité de répondre aux besoins de l'enfant

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

Plan d'action

Avant d'expulser un enfant, le CPE Sol privilégie une approche de collaboration et de communication avec le parent.

❖ Étapes préalables

- Observation de l'enfant (annotation des faits seulement) sur une période d'environ deux semaines en identifiant les difficultés et les forces de l'enfant;
- Compilation des faits afin d'avoir une vision objective de la situation;
- Identification de la problématique en émettant des hypothèses du comportement problématique; Rencontre du parent par l'éducatrice accompagnée d'un membre de la direction afin d'établir une série d'actions, des moyens et des objectifs à entreprendre dans le but d'aider l'enfant. La collaboration du parent est essentielle au plan d'intervention. Il est possible que des personnes ressources de l'extérieur telles que des représentants des Centres Jeunesse ou du CISSS soient invitées à observer l'enfant et à prendre part à la rencontre avec l'accord préalable du parent.

❖ Plan d'intervention

- Choix des interventions élaborées par l'éducatrice en collaboration avec les parents et la direction pédagogique et/ou des intervenants professionnels;
- Application des interventions choisies sur une période prédéterminée entre les collaborateurs;
- Évaluation des résultats des interventions en rencontre avec le parent, l'éducatrice, un membre de la direction et le professionnel s'il y a lieu;
- Réévaluation selon les recommandations formulées par les divers intervenants au dossier (éducatrice, direction et spécialiste s'il y a lieu).

Advenant le cas où le CPE Sol ne pourrait répondre de façon adéquate aux besoins de l'enfant et/ou du parent, le constat amène l'expulsion de l'enfant du service de garde. Également, l'absence de collaboration du parent dans le cadre du plan d'intervention pourrait amener le CPE Sol à résilier l'entente de services de garde.

Les parents peuvent résilier l'entente de services en tout temps tel que prescrit par la Loi sur la protection du consommateur. Ce dernier devra verser au CPE Sol, 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.

En cas de comportements d'incivilités

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

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

Le CPE Sol résiliera automatiquement l'entente de services de garde si un parent, à l'égard de son personnel (salariées et gestionnaires), à l'égard d'enfants du CPE ou à l'égard d'un autre parent utilisateur, commettait un acte de violence physique ou verbale.

Il pourrait en être de même si un parent nuit au bon fonctionnement du CPE, à sa réputation, à celles de ses employées (salariées et gestionnaires) ou de ses dirigeants (conseil d'administration).

Dans le cas d'attitudes inappropriées ou inacceptables d'un parent au CPE Sol, une rencontre sera faite avec la direction. Un changement significatif sera attendu dans un délai de 7 jours. Dans le cas contraire, la situation sera portée au conseil d'administration.

Dans un cas sérieux, l'accès permanent d'un parent au Centre de la petite enfance Sol peut lui être refusé.

Démarche à suivre afin d'éviter l'expulsion pour comportements d'incivilités d'adultes inacceptables

- ❖ Maintenir obligatoirement une attitude adaptée à un milieu de vie où sont reçus de jeunes enfants
 - Utiliser un langage adéquat (non abusif et non excessif);

- Ne pas crier;
- Ne pas poser des gestes brusques;
- Ne pas commettre de délit contre la propriété du CPE ou délit contre la propriété de toute personne gravitant autour du CPE;
- Ne pas mettre en danger la santé et/ ou la sécurité de toute personne se trouvant sur les lieux du CPE ou lors de sortie comme accompagnateur, soit par action ou omission, par négligence ou de façon volontaire ou non

La détermination des mécanismes de communication

Lorsqu'il y a décision d'expulser un enfant du CPE, la direction informe le conseil d'administration de la situation.

La direction rencontrera par la suite le parent pour l'informer de l'expulsion de son enfant et lui fera parvenir par courrier recommandé l'avis d'expulsion signé par le conseil d'administration.

L'avis comprend les motifs d'expulsion ainsi que la date de fin de l'entente de services de garde. Un préavis de deux semaines est souhaité pour le retrait de l'enfant, et ce, afin de permettre aux parents de chercher un nouveau service de garde.

À la discrétion du CPE, en fonction de la gravité des faits ou omissions reprochés, et/ou de l'urgence d'agir pour préserver la qualité de son milieu de vie et de la sécurité de toute personne se trouvant sur les lieux du CPE, le CPE pourra établir une entente en vue d'appliquer des mesures spécifiques, eu égard aux circonstances particulières de chaque cas et pouvant aller de l'accès limité au(x) parent(s) ou personne(s).

CHAPITRE 10 : PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Préambule

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

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

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

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

But de la procédure et définitions

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

Les objectifs visés par cette procédure sont :

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

Définitions

CPE : Centre de la petite enfance Sol Inc.

Plaignant : personne qui dépose la plainte

Intimé : personne contre qui la plainte est déposée

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

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

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

Principes directeurs

Envers le parent utilisateur et son enfant :

- ❖ Le respect du parent utilisateur doit inspirer les gestes posés à son endroit.
- ❖ Tout parent utilisateur a le droit d'être informé de l'existence de la présente procédure et d'en obtenir un exemplaire.
- ❖ Tout parent utilisateur a le droit d'être assisté et accompagné de la personne de son choix lorsqu'il désire déposer une plainte.
- ❖ Le parent utilisateur a le droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de la plainte. Il a le droit d'être informé du cheminement de la plainte, conformément à la présente procédure, et ce, à toutes les étapes du processus d'examen.

- ❖ Le parent utilisateur qui exerce un droit qui lui est reconnu en vertu de la présente procédure ne doit être l'objet d'aucune pression ou menace visant à l'empêcher d'exercer un tel droit.

Concernant l'organisation et le personnel :

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

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

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

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

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

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

Traitement des plaintes

Formulation et réception de la plainte

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

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

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

Une plainte concernant la directrice générale doit être acheminée au comité des plaintes du conseil d'administration. Ce comité est formé de la présidente du conseil d'administration et de deux (2) autres membres du conseil, excluant le membre du personnel.

Contenu de la plainte

Une plainte doit au moins contenir les éléments suivants :

- ❖ La date de formulation ;
- ❖ Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du parent utilisateur ;

- ❖ L'objet de l'insatisfaction ;
- ❖ Un exposé des faits ;
- ❖ Les résultats attendus, s'il y a lieu.

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

Plainte anonyme

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

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

Examen

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

Dans les cinq (5) jours suivants l'ouverture du dossier, la directrice générale transmet un accusé de réception à la personne ayant déposé la plainte en indiquant la date de réception de sa plainte et son engagement à procéder au traitement de cette plainte dans les 45 jours de calendrier de sa réception. Cette procédure ne pourra toutefois pas être mise en œuvre dans le cas où une plainte anonyme aura été déposée.

Avis d'examen

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

Degré d'urgence

Niveau 1	Santé et sécurité des enfants
Niveau 2	Interventions, programme éducatif, liste d'attente, etc.
Niveau 3	Conflit parent éducatrice, aspect administratif, rappel.

Confidentialité

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

directrice générale avisera préalablement le parent utilisateur du moment où son identité sera dévoilée si nécessaire.

Abandon de la plainte

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

Conciliation

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

Enquête

Si la plainte n'est pas réglée au stade de la conciliation, le responsable du dossier rétablit les faits et vérifie à ce que les droits des deux (2) parties soient protégés. Il a la responsabilité de travailler de manière objective et impartiale. Le centre de la petite enfance Sol Inc. prendra ensuite une décision à partir des faits vérifiables dont il dispose.

Décision

Si la plainte s'avère fondée, le centre de la petite enfance Sol pourra prendre toutes les mesures légales jugées nécessaires pour corriger la situation. La décision rendue sera remise aux deux (2) parties. Le conseil d'administration du CPE Sol reste l'instance décisionnelle ultime dans le traitement des plaintes.

Suivi de contrôle

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

Rapport du traitement des plaintes

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

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

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

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

Conservation des dossiers

Les dossiers de plaintes seront conservés par le centre de la petite enfance Sol pendant cinq (5) ans avant d'être détruits.

CONCLUSION

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

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

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

N'hésitez en aucun temps à faire appel à l'éducatrice de votre enfant ou à la direction du CPE Sol.

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

De la part de toute l'équipe du CPE Sol.

DIVERS

Site web du CPE

www.cpesolinc.com

ANNEXE : enregistrement d'une plainte en installation

Objet de la plainte (brève description) :

Degré d'urgence

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

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

Coordonnées du plaignant :

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : () ____ - _____

Coordonnées de la personne visée par la plainte :

Nom : _____

Date et heure de la réception de la plainte : _____

Délai entre l'événement et la réception de la plainte : _____

Signature de la responsable de la réception de la plainte : _____

Enregistrement d'une plainte (Description des faits)

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