

# CENTRE DE LA PETITE ENFANCE À LA BONNE GARDE



## POLITIQUE DE REGIE INTERNE DE L'INSTALLATION

227 B, 1<sup>re</sup> avenue  
Lac-Etchemin (Québec)  
G0R 1S0

Téléphone : 418-625-3186  
Télécopieur : 418-625-3187  
Courriel : [cpealabonnegarde@sogetel.net](mailto:cpealabonnegarde@sogetel.net)  
Site Web : <http://cpealabonnegarde.william.coop>

**TABLE DES MATIÈRES**  
**POLITIQUE DE RÉGIE INTERNE DE L'INSTALLATION**  
***CENTRE DE LA PETITE ENFANCE***  
***A LA BONNE GARDE***

Chapitre 1	Présentation et orientations générales du CPE	Page 3
Chapitre 2	Inscription	Page 4
Chapitre 3	Attribution des places	Page 5
Chapitre 4	Horaire	Page 6
Chapitre 5	Frais de garde, tarifs et services	Page 7
Chapitre 6	Acquittement des frais de garde	Page 8
Chapitre 7	Implication des parents	Page 9
Chapitre 8	Santé des enfants	Page 9
Chapitre 9	Médicaments	Page 10
Chapitre 10	Politique d'expulsion	Page 11
Chapitre 11	Points d'information divers	
	11.1 Arrivée et départ	Page 11
	11.2 Informations aux parents concernant certaines activités	Page 12
	11.3 Vêtements et chaussures	Page 12
	11.4 Brosse à dents	Page 12
	11.5 Jouets de la maison	Page 12
	11.6 Vestiaire et casier des enfants	Page 12
	11.7 Mesures d'urgence	Page 12
	11.8 Tabac	Page 12
	11.9 Code d'accès au CPE	Page 12
Annexe I	Politique de traitement des plaintes	Page 13

## CHAPITRE 1 – PRÉSENTATION ET ORIENTATIONS GÉNÉRALES DU CPE

### 1.1 PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

Le Centre de la Petite Enfance (CPE) À la Bonne Garde est une corporation sans but lucratif incorporée selon la partie III de la loi des compagnies du Québec et subventionnée par le Ministère de la Famille.

Le CPE À la Bonne Garde détient un permis d'opération du Ministère de :

- 44 places en installation dont 10 places pour les poupons de 0 mois à 18 mois et 34 places pour les enfants de 18 mois à 5 ans.

Le CPE À la Bonne Garde détient un agrément du Ministère de :

- 304 places en milieu familial.

La corporation est administrée par un conseil d'administration composé de 9 personnes soit : 3 parents utilisateurs du milieu familial, 3 parents utilisateurs de l'installation, une responsable d'un service de garde en milieu familial, une employée du CPE et un membre issu du milieu des affaires ou du milieu institutionnel, social, éducatif ou communautaire.

Le CPE À la Bonne Garde est membre de l'Association Québécoise des Centres de la Petite Enfance.

### 1.2 ORIENTATIONS GÉNÉRALES

Le CPE À la Bonne Garde offre la garde en installation et coordonne la garde en milieu familial dans la MRC des Etchemins. Dans un cas comme dans l'autre, l'enfant est au cœur de nos préoccupations.

Le CPE À la Bonne Garde connaît et respecte les Règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Le CPE À la Bonne Garde applique un programme éducatif inspiré de la philosophie de celui du Ministère de la Famille « *Accueillir la petite enfance* ». Notre approche met l'emphase sur l'unicité de chaque enfant. C'est lui qui nous montre le chemin à suivre pour son développement.

### 1.3 NOTRE MISSION

Étant donné que les enfants sont au cœur de nos préoccupations, la mission du CPE est de leur fournir des services de garde éducatifs en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances aux enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

## CHAPITRE 2 –INSCRIPTION

### 2.1 ADMISSION

La direction admet les enfants à temps plein ou à temps partiel, selon les règles établies au chapitre 3, tout en tenant compte des ratios éducatrice/enfants fixés par le ministère et/ou le CPE.

### 2.2 CONDITIONS D'ADMISSION

Toute personne qui inscrit son enfant au service du CPE doit remettre les documents qui lui sont remis lors de l'inscription, dûment complétés et signés, la première journée de fréquentation de l'enfant.

De plus, pour être admissible au programme de places à contribution réduite, les parents doivent fournir :

- leurs noms, numéros d'assurance sociale, adresse et numéro de téléphone;
- le nom de l'enfant;
- l'original de leur certificat de naissance ou tout autre document établissant sa citoyenneté canadienne;
- l'original du certificat de naissance de l'enfant;
- si l'enfant a bénéficié d'un service fourni par un autre prestataire de services de garde, le parent doit fournir l'attestation du service de garde reçu prévue à l'article 20 du Règlement sur la contribution réduite.

Pour les places à exemption de contribution parentale (ECP), en plus des documents ci-haut mentionnés, le parent doit fournir, sur une base régulière, une lettre attestant qu'il reçoit le programme d'aide de dernier recours.

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 habituellement en août, selon le calendrier de la Commission scolaire de la Beauce-Etchemin.

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.

Tous les parents doivent signer et dater la fiche d'assiduité, qui rend compte de l'occupation réelle de leur enfant au CPE et la remettre à la réception. La signature est requise à chaque période de quatre semaines.

### 2.3 DOSSIERS ADMINISTRATIFS ET MÉDICAUX

Les renseignements aux dossiers des enfants sont conservés pour assurer la confidentialité des renseignements personnels. L'accès est donné aux personnes autorisées seulement.

## CHAPITRE 3 – ATTRIBUTION DES PLACES

### 3.1 POLITIQUE D'ADMISSION

Le CPE À la Bonne Garde offre des chances égales d'admission à tous les enfants, sans discrimination, dans la mesure où il peut répondre adéquatement aux besoins de ceux-ci.

Le CPE consulte les demandes de service de garde pour l'installation sur sa liste d'attente à « La Place 0-5 », l'unique guichet d'accès aux services de garde du Québec.

La capacité de la garderie est de 44 places pour des enfants âgés de 0 à 59 mois, réparties comme suit:

- Un groupe de 10 enfants de 4 - 5 ans;
- Un groupe de 9 enfants de 3 - 4 ans;
- Un groupe de 8 enfants de 2 - 3 ans;
- Un groupe de 7 enfants de 18 mois - 2 ans;
- Deux groupes de 5 enfants poupons.

Selon le protocole d'entente signé avec le Centre de Santé et des Services Sociaux des Etchemins (CSSSE), le CPE s'engage à réserver annuellement jusqu'à un maximum de 5% de places (2 places à temps complet) en installation pour les enfants référés par le CSSSE. Le nombre de places réservées fait l'objet d'une négociation annuelle en fonction de la capacité d'accueil du CPE.

### 3.2 OFFRE DES PLACES DISPONIBLES

En tenant compte du groupe d'âge et par ordre chronologique d'inscription à « La Place 0-5 », les places disponibles sont offertes prioritairement aux enfants résidant sur le territoire de la MRC des Etchemins.

#### **Critères pour accorder les places :**

- 1- Enfants qui fréquentent déjà l'installation du CPE à temps partiel et qui désirent augmenter sa fréquentation;
- 2- Enfants qui effectuent du remplacement occasionnel;
- 3- Enfants du personnel régulier du CPE/BC;
- 4- Deuxième enfant d'une famille dont un enfant fréquente déjà l'installation;
- 5- Enfants référés par le CISSS, secteur Etchemins ou le Centre Jeunesse;
- 6- Enfants n'ayant plus leur place en milieu familial (fermeture du service, fin de l'entente et non-renouvellement de la part de la RSG, conflit entre parents et RSG, etc.).

### 3.3 ATTRIBUTION DES PLACES

#### **Pour la formation des groupes en septembre:**

Afin de maximiser le taux d'occupation de l'installation:

En février: Le CPE attribue les places en fonction des critères établis en se référant à sa liste d'attente à « La Place 0-5 ».

Le parent qui se verra offrir une place aura (2) jours ouvrables pour donner une réponse. S'il y a refus, la réservation pourra tout de même être conservée, pour une date ultérieure, à la demande du parent.

### **Pour les places devenant disponibles au courant de l'année:**

- Le CPE attribue les places en fonction des critères établis en se référant à sa liste d'attente à « La Place 0-5 ».
- Le parent qui se verra offrir une place aura (2) jours ouvrables pour donner une réponse et dix (10) jours ouvrables pour commencer à fréquenter. S'il y a refus, la réservation pourra tout de même être conservée, pour une date ultérieure, à la demande du parent.

Lorsqu'il n'y a pas de place disponible immédiatement pour les enfants ayant une recommandation du CISSS, secteur Etchemins ou des Centres Jeunesse, le CPE leur accorde la priorité dès qu'une place se libère.

## **CHAPITRE 4 – HORAIRE**

### **4.1 JOURS OUVRABLES**

Le CPE est ouvert du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des congés fériés.

### **4.2 HEURES D'OUVERTURE**

Le CPE est ouvert de 7h à 18h.

À noter : En fin de journée, lorsque tous les enfants ont quitté, l'installation peut fermer ses portes avant 18h.

### **4.3 CONGÉS FÉRIÉS**

Lorsque le CPE est fermé pour un jour férié (voir la liste ci-dessous), les frais de garde sont tout de même exigibles.

Jour de l'An	Fête du Travail
Lendemain du Jour de l'An	Action de Grâce
Vendredi saint	Veille de Noël
Lundi de Pâques	Noël
Fête des patriotes	Lendemain de Noël
Saint-Jean-Baptiste	Veille du Jour de l'An
Fête du Canada	

Lorsqu'un de ces jours tombe un samedi ou un dimanche, le congé est reporté à la discrétion de la direction en s'assurant de répondre aux besoins de garde des parents utilisateurs.

### **4.4 FERMETURE TEMPORAIRE**

En cas de fermeture pour force majeure, un avis sera fait sur la page Facebook du CPE. En cas d'évacuation en cours d'ouverture, les parents seront contactés par téléphone et devront venir chercher leurs enfants dans le local au sous-sol du « HLM », voisin immédiat du CPE.

#### **4.5 RETARD**

Lorsqu'un parent vient chercher son enfant après 18:00 heures, il doit signer un registre de retard.

Il est responsable des frais de 10 \$ pour les quinze (15) premières minutes, et ce, dès la première minute de retard. Si le retard se prolonge, les frais seront de 1 \$ par minute supplémentaire. Ces frais sont payables avec les frais de garde de la semaine suivante.

#### **4.6 ABSENCE QUOTIDIENNE, POUR LES VACANCES OU POUR CAUSE DE MALADIE PROLONGÉE**

Nous demandons aux parents d'aviser le matin si leur enfant est absent pour la journée et d'aviser à l'avance des dates précises d'absence des enfants pour les vacances. Un sondage est d'ailleurs fait aux parents, trois fois par année, afin de planifier les vacances d'été, la période des Fêtes et la semaine de relâche. Le CPE pourra alors planifier l'horaire du personnel éducateur et offrir, aux parents qui en font la demande, un service de garde de dépannage. Lors d'absence prolongée dû à la maladie d'un enfant, nous demandons aux parents de préciser le mieux possible la date de retour de l'enfant.

#### **4.7 DÉPART DÉFINITIF**

Le parent peut résilier, à tout moment, l'entente de service de garde ou une entente particulière en complétant le formulaire de résiliation. Ce formulaire fait partie intégrante de l'entente de service.

Le parent devra acquitter les sommes dues et signer la dernière fiche d'assiduité. Le CPE remettra au parent le dossier concernant l'enfant ainsi que l'attestation de services de garde reçus.

### **CHAPITRE 5 – FRAIS DE GARDE, TARIFS ET SERVICES**

#### **5.1 FIXATION DES FRAIS**

Le coût de la contribution de base est prévu à l'article 5 du Règlement sur la contribution réduite. En date du 1<sup>er</sup> janvier 2018, la contribution de base est fixée à 8.05 \$ par jour.

La contribution donne droit à des services de garde éducatifs pour une période de 10 heures par jour, à un repas et deux collations ainsi qu'au matériel éducatif nécessaire pour appliquer le programme éducatif. Lors de l'admission d'un enfant, le *Programme éducatif de l'installation* et la *Politique pour un milieu éducatif favorable à la saine alimentation* du CPE À la Bonne Garde sont remis aux parents. Le menu de la semaine est affiché au tableau blanc à l'entrée du CPE et près de la porte de la cuisine.

Le parent qui a besoin de plus de 10 heures de garde par jour doit signer « *l'Entente concernant des services de garde pour une période additionnelle* ».

#### **5.2 DURÉE**

La contribution de base est indexée au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année par le Ministère de la Famille.

### 5.3 REÇUS POUR FINS D'IMPÔTS

Des relevés annuels pour fins d'impôts sont remis aux parents signataires de *l'entente de service de garde* : un reçu au fédéral pour la totalité des frais de garde, un relevé 24 pour la somme des frais de garde excédant le paiement de la contribution de base, ainsi qu'un relevé 30 pour la contribution additionnelle qui devra être déboursée. La contribution additionnelle est déterminée en fonction du nombre de jours de garde et du revenu familial lors de la production de la déclaration de revenus.

Les parents qui auront quitté le CPE avant la production des reçus recevront leurs reçus par la poste.

### 5.4 CRÈME SOLAIRE

Afin de faciliter l'application de la crème solaire aux enfants et afin d'éviter les oublis, l'installation du CPE offre de fournir la crème solaire. Les parents peuvent cependant choisir d'apporter la crème solaire pour leur enfant. Les parents doivent signer l'autorisation d'application de la crème solaire.

Lorsque les parents acceptent l'offre du CPE, ils doivent signer une fois par année « *l'Entente particulière concernant la fourniture d'articles personnels d'hygiène* ». Une facture est alors produite. Le tarif est calculé en fonction du coût réel et selon le nombre de jours de fréquentation des enfants.

### 5.5 FRAIS D'ACTIVITÉS

Il est possible que des frais soient facturés aux parents pour couvrir les dépenses réelles d'une sortie spéciale. À ce moment, les parents auront à signer une autorisation de sortie et « *l'Entente particulière concernant les sorties organisées dans le cadre des activités éducatives* ». Les détails de la sortie et les frais afférents seront alors mentionnés. **Si le parent ne désire pas que son enfant participe à une telle sortie, l'enfant aura droit au service de garde éducatif habituel.**

## CHAPITRE 6 – ACQUITTEMENT DES FRAIS DE GARDE

### 6.1 PAIEMENT DES FRAIS DE GARDE

Les frais de garde doivent être acquittés selon les modalités prévues à l'entente de service. Il est souhaitable que ces frais soient couverts par des chèques postdatés ou des virements bancaires, afin d'éviter les retards.

### 6.2 RETARD DU PAIEMENT DES FRAIS DE GARDE

Lorsque les frais de garde ne sont pas acquittés selon l'entente de service, un appel est fait au parent afin de prendre un arrangement. En cas de non-respect de l'arrangement pris, une rencontre aura lieu avec la direction. Exceptionnellement, une entente écrite peut être prise advenant une difficulté concernant un paiement. En cas de non-paiement, selon l'entente écrite, la situation sera présentée au conseil d'administration pour décision.



### **6.3 CHÈQUE SANS PROVISION**

Lorsqu'un chèque est retourné pour insuffisance de fonds, les frais que le CPE a encourus sont à la charge des parents. Le remboursement du chèque doit se faire en argent comptant ou par virement bancaire.

## **CHAPITRE 7 – IMPLICATION DES PARENTS**

### **7.1 MEMBRE DE LA CORPORATION**

Tous les parents qui ont un enfant inscrit au centre de la petite enfance À la Bonne Garde et qui ont acquitté la cotisation annuelle, sont membres de la corporation. Ils peuvent faire partie du conseil d'administration.

### **7.2 ACTIVITÉS DE PARTICIPATION**

Plusieurs activités peuvent être mises de l'avant et la participation des parents peut être demandée. À titre d'exemple, nous pouvons citer les activités suivantes:

- membre du conseil d'administration;
- animation lors d'activités spéciales;
- accompagnement lors de sorties, etc.

## **CHAPITRE 8 – SANTÉ DES ENFANTS**

### **8.1 SANTÉ DES ENFANTS**

Afin de protéger la santé des enfants et d'éviter la contagion, les enfants présentant les symptômes suivants ne peuvent être acceptés à l'installation:

- Fièvre (plus de 38.5 degrés Celsius, température tympanique);
- Diarrhée;
- Rougeurs sur le corps;
- Écoulement et maux d'oreilles, sauf si sous traitement;
- Autres symptômes pouvant laisser suspecter une maladie infectieuse.

La direction peut en tout temps refuser un enfant malade ou appeler les parents à venir chercher leur enfant dans les plus brefs délais.

Une période d'exclusion d'un minimum de 24 heures est exigée après la dernière diarrhée ou vomissement d'un enfant. Pour les autres maladies contagieuses, le CPE se réfère à la recommandation du médecin ou au guide *Prévention et contrôle des infections dans les services de garde et écoles du Québec*, publié par le Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Si l'enfant fait de la température pendant la nuit ou s'il a eu un sommeil agité, ce serait apprécié d'en aviser l'éducatrice, le matin à son arrivée.

## 8.2

### AFFICHAGE LORS DE MALADIES CONTAGIEUSES

Lorsque le CPE est informé qu'un enfant souffre d'une maladie contagieuse, les parents sont informés de la situation par une lettre affichée à l'entrée du CPE (feuille rouge).

Lorsque qu'un enfant a souffert de vomissements, de plus d'une diarrhée ou de gastro-entérite dans les locaux du CPE, les parents sont informés par l'affichage à l'entrée du CPE (feuille rouge indiquant le groupe de l'enfant). Lorsque le CPE est informé qu'un enfant a souffert de gastro-entérite à la maison, une feuille jaune est alors affichée pour informer les parents.

## CHAPITRE 9 – MÉDICAMENTS

### 9.1

#### MÉDICAMENTS

L'acétaminophène peut être administré à un enfant reçu, sans autorisation médicale, pourvu qu'il le soit conformément au protocole prévu et avec l'autorisation écrite du parent.

L'insectifuge peut être appliqué à un enfant de 6 mois et plus, sans autorisation médicale, pourvu qu'il le soit conformément au protocole prévu et 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 peuvent être administrés à un enfant reçu, sans autorisation médicale, pourvu qu'ils le soient avec l'autorisation écrite du parent.

Pour tout autre médicament, trois conditions doivent être remplies:

1. avoir l'autorisation écrite du parent;
2. avoir l'autorisation écrite d'un professionnel de la santé habilité par la Loi;
3. l'étiquette du contenant du médicament doit indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement.

Les produits naturels, homéopathiques, les sirops pour la toux sans prescription ne peuvent être administrés aux enfants reçus, même avec l'autorisation du parent.

Tout médicament doit être dans son contenant d'origine, clairement étiqueté et identifié au nom de l'enfant.

Les médicaments doivent être remis, par les parents, à l'éducatrice de l'enfant ou celle qui l'accueille à son arrivée. Dans le cas d'un nouveau médicament, l'éducatrice fera compléter et signer le formulaire *d'Autorisation parentale pour l'administration d'un médicament*.

Les médicaments doivent être entreposés hors de portée des enfants dans un espace de rangement sous clé. Toutefois, les solutions nasales salines, la crème pour érythème fessier, le gel lubrifiant, la crème hydratante, le baume à lèvres ainsi que la crème solaire n'ont pas à être entreposés sous clé. De même, l'auto-injecteur d'épinéphrine (EpiPen) ne doit pas être sous clé et doit être disponible aux membres du personnel.

La liste des personnes autorisées, par résolution du conseil d'administration, à administrer un médicament ou l'insectifuge à un enfant est affichée à l'entrée du vestiaire principal du CPE.

## CHAPITRE 10 – POLITIQUE D’EXPLUSION

### 10.1 POLITIQUE D’EXPULSION

Afin d’assurer la bonne marche de l’établissement et d’assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus, l’expulsion d’un enfant pourra être envisagée dans les contextes suivants :

- Lorsqu’un enfant rencontre des difficultés majeures à s’intégrer et s’adapter dans le fonctionnement du CPE ou dans le cas où son comportement et ses attitudes représentent un danger récurant pour la santé, la sécurité et le bien-être de ses pairs, du personnel ou pour lui-même;
- Lorsqu’un parent ne collabore pas avec les intervenants de l’établissement;
- Lorsqu’un parent, par son comportement, nuit à la bonne marche de l’établissement;
- Lorsqu’un parent ne respecte pas les politiques du CPE, ses règles de régie interne et ses règlements généraux.

Tenant compte que l’expulsion d’un enfant est une mesure ultime d’intervention, une rencontre 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 auprès d’un professionnel 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 ci-haut.

Lorsque la mesure d’expulsion est liée au parent, celui-ci sera rencontré pour discuter de la position de l’organisation face à la situation. Le conseil d’administration sera informé de la situation (dans le respect de la confidentialité des gens concernés) et des mesures prises. Une lettre sera acheminée au parent concerné signifiant les attentes du CPE. Dans la mesure où la situation se répète, un avis d’expulsion sera acheminé au parent en question.

## CHAPITRE 11 – POINTS D’INFORMATION DIVERS

### 11.1 ARRIVÉE ET DÉPART

À l’arrivée au CPE, le parent est invité à utiliser le trottoir situé devant le stationnement, afin d’assurer la sécurité de tous.

Nous demandons au parent de nous aviser, idéalement avant 8 h 30, de l’absence de son enfant. Pour signaler leur arrivée, le parent doit accompagner son enfant dans le local d’accueil. Si un message doit être transmis au parent, l’éducatrice pourra le faire. Également, le parent devra inciter son enfant à ne pas courir et à demeurer dans son local pour des raisons de sécurité. Le parent est responsable de son enfant tant et aussi longtemps qu’il est dans l’installation. Il est important de garder la même routine à l’arrivée et au départ, c’est plus sécurisant pour l’enfant.

Lorsque le parent a un message à transmettre à l’éducatrice de son enfant et que celle-ci est absente à son arrivée, il peut laisser le mot par écrit ou oralement à l’éducatrice qui est sur place. Cette dernière s’assurera de remettre le message à l’éducatrice.

Seules les personnes autorisées par le parent peuvent venir chercher un enfant. Les parents doivent s’assurer de garder la liste des personnes autorisées à jour. En cas d’imprévu de dernière minute, l’autorisation pourra être faite par téléphone.

## **11.2 INFORMATIONS AUX PARENTS CONCERNANT CERTAINES ACTIVITÉS**

Le CPE À la Bonne Garde informe les parents des activités spéciales et des sorties (à pied) par l'intermédiaire de la page Facebook et, souvent, avec un mémo placé dans la pochette à courrier des enfants. Ainsi, les parents sont informés des jours de visites à l'Éco-parc, à la bibliothèque ainsi que des activités spéciales telles que la visite des pompiers ou des policiers au CPE.

## **11.3 VÊTEMENTS ET CHAUSSURES**

Les parents doivent voir à ce que leur enfant ait les vêtements et les deux (2) paires de chaussures nécessaires pour toute la journée, pour les jeux intérieurs et extérieurs. Des rechanges doivent être prévus peu importe l'âge de l'enfant. Tous les vêtements doivent être identifiés.

Pour les plus petits, prévoir des couches en quantité suffisante.

Les parents déshabillent leur enfant à l'arrivée et les habillent au départ. Le CPE ne se tient pas responsable des pertes ou des dommages causés aux vêtements.

## **11.4 BROSSE À DENTS**

Les parents doivent fournir une brosse à dents pour chaque enfant et la renouveler au besoin.

## **11.5 JOUETS DE LA MAISON**

Les enfants ne doivent pas apporter de jouets à l'installation du CPE, sauf pour la sieste (doudou et/ou toutou). Soyez vigilants, ne laissez aucun objet dans le casier du vestiaire et dans les poches des enfants. Ceci est la responsabilité du parent et non celle de l'éducatrice.

## **11.6 VESTIAIRE ET CASIER DES ENFANTS**

Afin d'assurer la sécurité des enfants, aucun sac de plastique ne doit se trouver dans le vestiaire. Le parent doit utiliser des sacs de toile ou de coton pour les effets personnels des enfants.

Les parents doivent s'assurer de vider le casier de leur enfant de tout bricolage ou tout objet inutile à l'installation, et ce, tous les soirs.

## **11.7 MESURES D'URGENCE**

Le personnel du CPE peut donner les premiers soins, en cas de blessures. Tout le personnel éducateur a suivi la formation de secourisme adaptée à la petite enfance qui couvre les allergies sévères exigée par le Ministère. La direction réclamera les services de professionnels requis et en avisera dans les plus brefs délais les parents concernés.

## **11.8 TABAC**

L'usage du tabac est interdit dans tous les locaux ainsi que dans la cour extérieure du CPE.

## **11.9 CODE D'ACCÈS AU CPE**

L'accès étant limité, chaque parent doit choisir et utiliser un code personnel de quatre (4) chiffres pour entrer du côté de l'installation.

### POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

*Une plainte est une expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard d'un service de garde offert ou d'une personne agissant en son nom. Toute personne peut porter plainte. L'objet de la plainte doit être en lien avec la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, les règlements qui en découlent, une norme, une directive, une instruction ou une pratique reconnue.*

- 1- La plainte doit être présentée à la directrice du Centre de la petite enfance (CPE), ou en son absence, à l'agente-conseil en soutien pédagogique et technique.
- 2- Réception de la plainte :  
La personne désignée informe le plaignant de la procédure de traitement des plaintes. Elle recueille toute l'information nécessaire pour son traitement via le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte.  
Pour toute plainte reçue par écrit, le CPE doit donner au plaignant, dans les 5 jours ouvrables, un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.
- 3- La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants: - La santé, sécurité et bien-être des enfants – Le fonctionnement administratif – La personne en relation avec le service de garde.
- 4- La personne qui reçoit la plainte évalue la recevabilité de celle-ci.  
Si la plainte est rejetée, elle doit informer le plaignant en motivant sa décision. Le plaignant peut être invité à régler le conflit avec la personne concernée ou être orienté vers l'organisme pouvant lui apporter un soutien. Si le plaignant se sent lésé dans cette décision, il peut en appeler directement au conseil d'administration.
- 5- Pour une plainte en lien avec une situation possible d'abus sexuel, de mauvais traitement physique ou de négligence, la directrice doit immédiatement signaler la situation au Directeur de la protection de la jeunesse et collaborer avec ce dernier.
- 6- La directrice examine la plainte, si nécessaire, elle peut requérir de toute personne les renseignements qu'elle estime nécessaires.
- 7- Si le degré d'intervention n'est pas urgent, la directrice du CPE communique avec la personne qui fait l'objet de la plainte. L'objectif étant de permettre à la personne mise en cause par la plainte, de faire valoir son point de vue.
- 8- La directrice évalue si la plainte est fondée ou non.
- 9- Si le degré d'intervention est grave ou urgent, la directrice doit évaluer la situation et prendre les mesures nécessaires. Elle peut convoquer le conseil d'administration sur-le-champ.
- 10- La directrice ou le conseil d'administration peut décider du plan de régularisation qui peut consister en une demande de correction d'un comportement ou à l'élaboration d'un programme de soutien pédagogique et technique.  
Dans les situations sérieuses, graves ou répétitives, la direction peut décider d'enclencher la procédure des mesures disciplinaires.
- 11- Un suivi des mesures doit être assuré. La plainte est fermée lorsque les correctifs ont été apportés à la satisfaction du CPE.
- 12- Au plus tard 45 jours ouvrables après la réception de la plainte, le plaignant sera contacté pour recevoir un suivi au dossier.
- 13- Le rapport de plainte et les documents relatifs à la plainte sont conservés sous clés et accessibles aux personnes autorisées seulement.
- 14- Pour une plainte qui concerne la direction générale du CPE, la plainte doit être déposée directement au président du conseil d'administration du CPE/BC.
- 15- Toute personne peut porter plainte au Ministère de la Famille (1 866-914-6453) lorsqu'elle a raison de croire que le conseil d'administration du CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou à un de ses règlements.

*Ce processus de traitement des plaintes vise l'amélioration constante de la qualité des services. Il se veut simple et respectueux des droits des plaignants et des personnes visées par les plaintes.*