

CPE

Les amis de la maison blanche



**540, RUE BOWEN SUD
SHERBROOKE (QUÉBEC)
J1G 2E3**

RÈGLES DE RÉGIE INTERNE

**Modification apportée approuvée par le conseil d'administration lors de
l'assemblée régulière, tenue le 10 décembre 2018**

Mirna Elmir, présidente

CENTRE DE LA PETITE ENFANCE
"LES AMIS DE LA MAISON BLANCHE"

Le Centre de la petite enfance « **Les amis de la maison blanche** » est une corporation sans but lucratif incorporée selon la partie III de la Loi sur les compagnies. Il est subventionné par le Ministère de la Famille.

La corporation détient :

- Un permis d'opération du Ministère de la Famille de 78 places réparties de la façon suivante :
 - 10 places poupons, de la naissance à 18 mois
 - 68 places enfants, de 18 mois à 5 ans

Le Centre est dirigé par un conseil d'administration de 9 administrateurs ; tous élus lors de l'assemblée générale. Le conseil d'administration est composé de :

- a) Six (6) membres qui sont des parents utilisateurs ou futurs utilisateurs du service de garde éducatif à l'enfance, soit 2/3 des membres du conseil d'administration ;
- b) Deux (2) membres qui sont des représentants du personnel ;
- c) Un (1) membre qui est un représentant du milieu des affaires, du milieu institutionnel, social, éducatif, ou communautaire.

Le CPE Les amis de la maison blanche est situé au :

540, rue Bowen Sud
Sherbrooke (Québec)
J1G 2E3

Le CPE est situé au Centre ville de Sherbrooke, à proximité d'un parc, de la rivière avec piste cyclable et du CHUS site Bowen.

Vous pouvez communiquer en tout temps avec le bureau de la Direction aux numéros suivants :

(819) 566-7442 (téléphone) et au (819) 823-2320 (télécopie)

Le Centre détient un certificat de conformité du Ministère du Travail concernant la sécurité dans les édifices publics.

Nous espérons que votre enfant sera heureux parmi nous et nous tenons à vous assurer de notre disponibilité en tout temps.

Nous vous remercions de votre collaboration.

RÈGLES DE RÉGIE INTERNE

- **MISSION DU CPE**
- **ORIENTATION GÉNÉRALE**
- **SERVICES OFFERTS**
- **HEURES D'AFFAIRES**
- **POLITIQUE DE GESTION DE LISTE D'ATTENTE**
- **HORAIRE-TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES**
- **DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES**

BIENVENUE AU
CPE
LES AMIS DE LA MAISON BLANCHE



Notre mission :

« Ouvrir notre maison blanche aux tout petits, leur offrir un milieu créateur, propice au développement harmonieux de leur entièreté, dans la joie de la découverte avec la complicité quotidienne et compétente du « personnel éducateur. »

Ayant comme point d'encrage les verbes d'action

« Accueillir, écouter et rassurer »,

L'équipe, aux talents créateurs, nous offre un environnement propice au plein épanouissement où les mots « jeux et estime de soi » prennent tout leur sens.

L'amour et le respect pour les enfants sont pour le CPE essentiel dans ce cycle de l'apprentissage. L'enfant sera ainsi amené à poursuivre son chemin de la vie sur des bases solide.



1. ORIENTATION GÉNÉRALE

- Le CPE. « Les amis de la maison blanche » offre un service de garde éducatif de qualité. Ces services ont pour but d'assurer notamment la santé, la sécurité, le développement et le bien-être de l'enfant, comme en fait foi notre mission.

Les orientations pédagogiques et administratives sont présentées et approuvées au conseil d'administration et présentées à l'assemblée générale.

Comme l'enfant est le centre et le cœur du CPE, voici nos principaux objectifs :

- Afin d'assurer la prestation de services de garde éducatifs, le prestataire de services de garde applique un programme éducatif comportant des activités qui ont pour buts :
 - 1° de favoriser le développement global de l'enfant en lui permettant de développer toutes les dimensions de sa personne notamment sur le plan affectif, social, moral, cognitif, langagier, physique et moteur;
 - 2° d'amener progressivement l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et de s'y intégrer harmonieusement;
 - 3° de favoriser la réussite éducative de l'enfant notamment en facilitant sa transition vers l'école.Le programme éducatif comprend également des services de promotion et de prévention visant à donner à l'enfant un environnement favorable au développement de saines habitudes de vie, de saines habitudes alimentaires et de comportements qui influencent de manière positive sa santé et son bien-être.
- Il y a cinq principes pédagogiques et ces principes font état de l'unicité de chaque enfant, de son développement global et intégré, de son rôle actif dans son propre développement, du jeu comme modalité privilégiée d'apprentissage et de développement ainsi qu'une collaboration essentielle entre le personnel éducateur et les parents.
- Et pour finir qu'il y ait une bonne communication entre les intervenants, c'est-à-dire entre le parent, les éducatrices et le personnel administratif du C.P.E. ceci afin de favoriser l'approche écologique et l'attachement.

2. Services offerts

Un service de soutien est offert aux parents qui en ressentent le besoin tel que :

1. Une rencontre individuelle, au besoin, et un suivi personnalisé avec l'éducatrice (teur) ou la directrice.
2. Un rapport journalier écrit sur chacun des enfants.
3. Une bibliothèque éducative.
4. Une planification hebdomadaire des activités.

3. Heures d'ouverture

Le C.P.E. est ouvert du lundi au vendredi.

Les heures d'ouverture sont de 7h00 à 18h00.

L'horaire est cependant sujet à changement selon les exigences du Ministère de la Famille.

Les parents doivent obligatoirement venir reconduire ou ramener leur enfant à l'intérieur de cet horaire. On recommande fortement aux parents d'appeler pour les changements d'horaire des enfants (maladie, retard, absence...).

Le CPE offre la fréquentation des enfants à temps plein et à temps partiel.

POLITIQUE DE GESTION DE LA LISTE D'ATTENTE

1. Processus d'inscription

Le CPE adhère à la liste d'attente du guichet unique « La Place 0-5 ans ».

Toutes familles désirant fréquenter le CPE doit inscrire son enfant sur cette liste centralisée.

2. Ordre de priorité de sélection

- Les parents membres du CPE.
- Les parents du CHUS des sites Bowen et Fleurimont.
- Les parents de la Caisse d'Économie des Cantons.
- Toutes les familles ne faisant pas parti des priorités précédentes.

3. Clientèle provenant d'entente avec les partenaires : CSSS

- Le protocole d'entente précité se résume à accorder un privilège d'intégration des enfants issus de milieu défavorisé, pour un maximum de trois places.

4. Nouvelle clientèle

- La priorité sera accordée par ordre d'inscription faite au guichet unique en fonction des priorités du point 2 de la présente. Tout en respectant le besoin du CPE selon les tranches d'âge des places disponibles.

RESTRICTIONS

Le CPE « Les amis de la maison blanche » se réserve le droit de procéder différemment si les places disponibles que nous devons combler ne correspondent pas aux groupes d'âge des enfants inscrits sur la liste d'attente, à savoir :

- 10 places : poupons
- 68 places : 18 mois à 5 ans

HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

LE PROGRAMME DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIF

Le C.P.E. Les amis de la maison blanche se réfère au programme éducatif du Ministère de la Famille, *Accueillir la petite enfance*, pour l'ensemble de son œuvre auprès des enfants et de leur famille. Les objectifs des services de garde éducatifs servent de guide pour desservir sa clientèle en accueillant les enfants et en répondant à leurs besoins, en assurant leur santé, leur sécurité et leur bien-être, en favorisant l'égalité des chances, en contribuant à leur socialisation, en apportant un appui à leurs parents et finalement en facilitant leur entrée à l'école.

C'est aussi en respectant et en appliquant les principes de base du programme que les éducatrices interviennent avec les enfants au quotidien. En considérant que chaque enfant est unique, les activités proposées permettent de respecter le rythme de chaque enfant et de répondre à leurs besoins spécifiques. C'est également en tenant compte que le développement de l'enfant est un processus global et intégré que les éducatrices s'assurent de toucher toutes les dimensions du développement de l'enfant que ce soit dans les routines ou les ateliers. L'enfant est le maître d'œuvre de son développement, l'environnement du C.P.E. lui permet donc d'apprendre en mettant à sa disposition le matériel nécessaire à ses apprentissages. Bref, l'enfant est le premier agent de son développement. Comme il apprend mieux lorsqu'il a du plaisir, quoi de mieux que le jeu dont la caractéristique première est le plaisir pour permettre à l'enfant de faire des apprentissages. Finalement, les éducatrices accordant beaucoup d'importance à ce que l'enfant se développe dans un univers cohérent, il est essentiel qu'il s'établisse un bon climat d'échange entre le personnel éducateur et les parents. C'est pourquoi, dès la rentrée, le personnel éducateur organise une rencontre afin de connaître vos attentes et vous faire part de ses objectifs pour la prochaine année. Bien sûr, les échanges se feront au quotidien et sur demande des parents. Nous visons ainsi à répondre à deux théories sur lequel le programme éducatif s'appuie : l'approche écologique et la théorie de l'attachement.

Un accueil chaleureux de la part d'un personnel stable et qualifié
Le respect des besoins et du rythme de l'enfant,
Un milieu de vie rassurant et sécuritaire
Le respect des différences culturelles,
L'apprentissage par le jeu

LA POUPONNIÈRE (0 À 18 MOIS OU 2 ANS)

Nombre d'enfants : 10

Ratio : 1 éducatrice (teur) pour 5 enfants

Particularités :

- On respecte le rythme de l'enfant (repas, sieste);
- Les poupons peuvent déjeuner au CPE, nous disposons de 2 salles de sieste avec couchette pour chaque enfant;
- Compte-rendu de la journée pour chaque enfant;
- Jeux extérieurs;
- Activités libres;

7h00 - 8h30	- Arrivée des enfants et déjeuner - Hygiène et jeux libres
9h00 - 11h00	- Hygiène et dodo pour les plus petits - Activités ou jeux extérieurs pour les plus grands
11h00 - 13h00	- Hygiène et dîner selon l'horaire des enfants
13h00 - 14h30	- Hygiène et dodo selon l'horaire des enfants - Activités avec les enfants éveillés
14h30 - 15h30	- Hygiène et collation
15h30 - 18h00	- Activités et jeux extérieurs - Départ progressif des enfants et éducatrices(teurs)

LA POST-POUPONNIÈRE (18 MOIS À 3 ANS)

Ratio: 1 éducatrice(teur) pour 8 enfants

- Particularités :
 - Participation à l'apprentissage de la propreté;
 - Activités libres ou dirigées;
 - Jeux extérieurs quotidiens lorsque la température le permet;
 - Rapport écrit décrivant l'attitude et les activités de chaque enfant.

7h15 - 8h45	- Accueil des enfants	- Groupes jumelés - Jeux libres ou semi-dirigés
8h45 - 9h30	- Hygiène et collation	
9h30 - 10h30	- Jeux extérieurs ou activité dirigée ou semi-dirigée	
10h30 - 11h00	- Hygiène et préparation au dîner	
11h00 - 11h45	- Dîner dans la salle à dîner	
11h45 - 12h30	- Hygiène, activité libre et préparation à la sieste	
12h30 - 2h30	- Sieste	
2h30 - 15h30	- Réveil progressif, hygiène et collation	
15h30 - 18h00	- Activités libres ou animation ou jeux extérieurs - Départ progressif des enfants et éducateurs	

LE GROUPE 3-5 ANS

Ratio: 1 éducatrice (teur) pour 8 enfants de 36-47 mois
Ratio: 1 éducatrice (teur) pour 10 enfants de 48-59 mois

- Particularités :
 - Fonctionnement par thèmes et par coins d'ateliers (Jouer c'est Magique);
 - Activités libres ou dirigées : bricolage, peinture, cuisine, lecture, bac à riz, motricité et module psychomoteur, déguisement, ordinateur, etc.;
 - Jeux extérieurs quotidiens lorsque la température le permet;
 - Sorties extérieures éducatives : verger, bibliothèque, zoo, spectacle, etc.;
 - Rapport quotidien écrit concernant : attitude et activités de l'enfant;
 - Des films sur cassette vidéo peuvent faire partie des activités pédagogiques à l'occasion.

7h00 – 8h45	- Accueil des enfants	- Groupes jumelés - Jeux libres ou semi-dirigés
8h45 - 9h30	- Hygiène et collation	
9h30 - 10h30	- Atelier Jouer c'est Magique ou activité dirigée	
10h30 - 11h45	- Jeux extérieurs libres ou animés	
11h45 - 12h30	- Hygiène, préparation au dîner et dîner dans la salle à manger	
12h30 - 2h30	- Hygiène, préparation à la sieste (relaxation ou sieste)	
2h30 - 15h30	- Réveil progressif, hygiène et collation	
15h30 – 18h00	- Activités libres/animation. Jeux extérieurs(groupes jumelés) Départ progressif des enfants et éducateurs	

Activités projets variées

Des activités spéciales, tel que sorties à l'extérieur, journées grands-parents, spectacles etc...seront organisées par le personnel éducateur.

Vous serez avisé à l'avance du déroulement de cette journée et s'il y a lieu vous serez invité à y participer.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

1. STATUT CORPORATIF

Le CPE étant une corporation sans but lucratif, les parents en deviennent membres en payant une contribution, lors de l'inscription.

2. HORAIRE

Le CPE est ouvert de 07h00 à 18h00, cinq (5) jours par semaine. Le CPE pourrait ouvrir ses portes sept (7) jours par semaine, si le nombre d'inscriptions était suffisant. L'horaire est cependant sujet à changement selon les exigences du MFA.

3. LES FRAIS DE GARDE, PÉNALITÉS, MODALITÉS DE PAIEMENT SONT :

Enfant PCR (place à contribution réduite)	Tarif du Ministère de la famille en vigueur
Enfant ECP (exemption contribution parentale)	5 jours gratuits

Frais mensuels

Des frais mensuels au montant de 2,25 \$ seront facturés aux parents pour couvrir les frais de la crème solaire. Si toutefois le produit utilisé par le CPE ne convient pas à l'enfant, le CPE s'engage à se procurer le produit utilisé par le parent.

Frais de renouvellement

Des frais mensuels au montant de 1 \$ par mois seront facturés aux parents pour couvrir le renouvellement des frais de souscription payables lors de l'inscription afin de devenir membre et de maintenir son statut de membre en règle de la corporation.

4. FRAIS DE GARDE, PÉNALITÉS, MODALITÉS DE PAIEMENT:

Modes de paiement :

Les frais de garde sont payables par chèque, en argent, par Interac, ou par prélèvements préautorisés. Pour tout chèque sans fonds, les frais réels de caisse ou un montant minimum de 2 \$ seront facturés. Les paiements s'effectueront au plus tard le 20 du mois pour le total du mois courant, ou à chaque semaine pour le total de la semaine en cours.

S'il y a non-paiement, les parents recevront un avis verbal de la part de la directrice ou de toute autre personne responsable de l'administration. À défaut de paiement ou si aucune entente n'a été prise avec la direction, il y aura remise d'une lettre d'avis de paiement de la part du conseil d'administration. Si, dans un délai de 5 jours, aucun paiement n'a été reçu ou aucune entente conclue, le parent pourrait recevoir du CPE un avis écrit précisant la date de fin de fréquentation de son enfant au service de garde.

4. **FRAIS DE GARDE, PÉNALITÉS, MODALITÉS DE PAIEMENT:** suite

Pénalités :

Pour tout retard au-delà de l'heure de fermeture, un montant de 5 \$ de pénalité, plus 5 \$ du 15 minutes de retard, sera facturé afin d'être remis à l'éducateur (trice) qui est demeuré(e) sur place après ses heures régulières. De plus, après trois (3) retards dans le même mois, le montant de la pénalité et le montant exigé pour chaque 15 minutes de retard seront doublés. **Cette pénalité inclut le temps de l'habillement.**

Réservation de places :

Le CPE ne peut faire de réservation de place. Par contre, pour un enfant qui n'a jamais bénéficié d'une place PCR, le CPE peut appliquer le processus d'intégration sur une période de dix (10) jours ouvrables, tel que décrit par le Ministère de la Famille. La tarification PCR ou ECP s'applique durant cette période, selon le cas.

Pour les enfants bénéficiant d'une place à contribution réduite, le tarif en vigueur est payable en tout temps (maladie, vacances, absences et fériés).

À noter : Tous les parents qui répondent aux critères d'admissibilité du Ministère de la Famille peuvent bénéficier de la contribution réduite ou de la contribution exemptée, selon le cas.

5. **Vacances :**

Le CPE ne pourra garantir le retour à un temps complet (5 jours/semaine) en septembre à des parents qui désirent baisser le nombre de jours de fréquentation durant les vacances des mois de juillet et août.

6. **Fériés et fermetures:**

Le service de garde n'est pas offert durant ces journées :

- Action de Grâce
- La veille de Noël
- Noël
- Lendemain de Noël
- La veille du Jour de l'An
- Jour de l'An
- Lendemain du jour de l'An
- Vendredi Saint
- Lundi de Pâques
- Fête des Patriotes (Dollard)
- St-Jean-Baptiste
- Confédération
- Fête du travail

Ces jours sont entièrement aux frais des parents selon leurs journées habituelles de fréquentation.

Fériés et fermetures: suite

Fermeture du CPE due aux intempéries :

Advenant que le CPE doive exceptionnellement fermer ses portes à cause de tempête, manque prolongé d'électricité, ou autre raison sérieuse reliée à la santé et à la sécurité des enfants, la contribution parentale est applicable au tarif du MFA en vigueur.

7. SANTÉ

Certificat :

À l'inscription, les parents présentent le carnet de santé indiquant l'état de santé de l'enfant en général et les vaccins reçus.

Fièvre et maladies d'enfant :

Si un enfant fait 102.2°F ou 39°C de température rectale, (38.5°C pour la température buccale et 38°C pour la température axillaire, il sera refusé à son arrivée, de même que tout enfant atteint ou qui présente des symptômes de maladie contagieuse et ceci, afin de protéger l'ensemble des enfants.

Si l'enfant devient malade durant la journée (température élevée, symptômes de maladie, incapacité à fonctionner en groupe dû à son état de santé, etc.), les parents seront prévenus et ils devront venir chercher l'enfant le plus tôt possible.

Médicaments :

Aucun médicament ne peut être administré à un enfant sans prescription médicale et sans autorisation écrite des parents. Les parents doivent signer à cet effet les protocoles requis par le ministère de la Famille (**Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance article 121**).

Article. 117 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

« Seule la personne désignée à cette fin, par écrit, par le prestataire de services de garde, la personne qui la remplace en cas d'urgence ou la remplaçante occasionnelle peut administrer un médicament à l'enfant. »

Dans le cas d'un médicament prescrit par un médecin ou autre professionnel de la santé reconnu, l'étiquette doit indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement.

8. VÊTEMENTS

Le CPE ne se tient pas responsable des pertes de vêtements et *autres effets personnels*. **Par conséquent, l'identification de chaque pièce de vêtement ou d'objet diminue les risques de mélange ou de perte. Il est souhaitable de toujours apporter des vêtements de rechange pour assurer le confort de l'enfant. Il est toujours important que l'enfant arrive le matin muni du nécessaire pour jouer dehors suivant les conditions atmosphériques. De plus, les pantoufles ne sont pas de mise.**

De son côté, le CPE fournit les bavettes, débarbouillettes et serviettes ainsi que les matelas et couvertures pour la sieste. Si l'enfant affectionne déjà une couverture, il est préférable de l'apporter et de l'entretenir au besoin.

9. ALIMENTATION

Le CPE fournit un repas et deux collations par jour en accord avec le Guide alimentaire canadien. Le menu est toujours affiché pour la semaine en cours. Dans des cas spéciaux (allergies...), nous sommes disposés à donner une diète aux enfants, avec les recommandations des parents et/ou d'un professionnel de la santé. Il est interdit d'apporter des friandises ou des repas.

Dans le cadre du programme éducatif du CPE, l'enfant est amené à développer de saines habitudes de vies et de saines habitudes alimentaires par le principe pédagogique Gazelle et Potiron. À ce sujet, une politique alimentaire a été adoptée par le conseil d'administration.

10. REPOS

Chaque jour vers 12h45, une sieste est prévue au programme. Pour les enfants plus âgés ne requérant pas une sieste systématique, il est prévu une période de relaxation. Pour les pouspons, la sieste se fait selon les besoins de l'enfant.

11. RESPONSABILITÉS ET PARTICIPATION DES PARENTS

Responsabilité

Lors de l'intégration d'un nouvel enfant, le parent doit obligatoirement compléter les formulaires remis lors de l'inscription, afin de transmettre les informations essentielles au dossier de l'enfant et fournir les articles recommandés nécessaires au besoin de son enfant.

Le CPE fonctionne avec le système de gestion des présences Amisgest. Lors de l'arrivée le matin, vous devez prendre la clé de votre enfant et la remettre à l'éducateur responsable de votre secteur. En fin de journée, lors de votre départ, l'éducateur vous remettra la clé de votre enfant et ainsi vous la déposerez sur le tableau à cet effet.

Responsabilité (suite)

Lorsque vous gardez votre enfant à la maison pour une journée de congé ou pour raison de maladie, nous vous demandons fortement de nous en aviser par téléphone. Dans l'optique de protéger tous les enfants, nous souhaitons savoir si votre enfant à un problème de santé afin de maximiser les mesures de désinfections.

Participations

Le CPE étant un organisme sans but lucratif, les parents sont fortement invités à participer à sa gestion, tant sur le plan pédagogique que sur le plan administratif. Pour ce faire, diverses instances telles : assemblée générale annuelle ou assemblées spéciales, comités de parents et conseil d'administration leur permettront de s'exprimer sur le fonctionnement du CPE et de formuler certaines améliorations. Les parents sont avisés soit par l'éducateur (trice) responsable de leur enfant ou par la direction du CPE, de la tenue d'activités spéciales et ils sont particulièrement invités à y participer de diverses façons.

12. SÉCURITÉ

Le CPE dispose de toutes les assurances requises pour la protection de votre enfant lors de son séjour en installation ou lors d'activités extérieures. Un plan d'évacuation a été mis sur pied et est constamment révisé par la directrice du CPE.

Sorties

Lorsque le transport s'effectue avec un véhicule personnel, les règles de sécurité routière en matière de transport d'enfants seront respectées. La réglementation du Ministère de la Famille concernant les ratios sera respectée en tout temps.

Le parent sera avisé en tout temps des modalités de sortie et devra donner une autorisation écrite au CPE, sauf pour les fois où les éducateurs (trices) sortiront en utilisant un véhicule public (autobus de la ville).

Animaux

Le CPE « Les amis de la maison blanche » ne reçoit aucun animal dans ses locaux.

13. AVIS DE DÉPART

Les parents sont invités à remettre un avis de départ au C.P.E. deux (2) semaines avant le départ de l'enfant.

À noter : Le parent peut à tout moment et à sa discrétion, résilier le contrat au moyen de la formule prévue à l'article 190 de la Loi sur la protection du consommateur ou d'un autre avis écrit à cet effet au CPE. *Malgré la mention exigée par la Loi de la protection du consommateur, il serait grandement apprécié que le parent donne un avis de 2 semaines avant de mettre fin à son contrat, afin de faciliter le remplacement de l'enfant dans le service de garde.* Le CPE peut résilier le contrat pour des motifs jugés sérieux : non-paiement des services, difficultés d'intégration persistantes de l'enfant au service de garde et toutes autres causes pouvant nuire au bon fonctionnement du CPE.

14. POLITIQUE RELATIVE AUX MALADIES TRANSMISSIBLES PAR LE SANG

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

15. PROCÉDURE D'EXPULSION DES ENFANTS REÇUS

L'article 10 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance prévoit que le prestataire de service de garde, doit se doter d'une procédure d'expulsion des enfants reçus. Le présent document fait donc partie intégrante du règlement de régie interne du CPE Les amis de la maison blanche et est remis aux parents dès l'inscription de leur enfant au CPE.

Puisque le CPE souhaite offrir des services de garde de qualité qui répondent aux besoins respectifs de développement de chacun des enfants qu'il accueille, il a donc élaboré cette politique afin d'établir clairement une progression des mesures à prendre lorsqu'un litige survient entre les deux parties (CPE et parents). L'objectif principal recherché est de favoriser un terrain d'entente entre ces deux parties afin de permettre à l'enfant reçu de conserver sa place et d'éviter l'expulsion du service.

1. OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LA PROCÉDURE

- a) S'assurer que la santé, la sécurité et le bien-être de l'enfant lui-même soient respectés;
- b) S'assurer que la santé, la sécurité et le bien-être des autres enfants soient respectés;
- c) S'assurer que les services offerts répondent aux besoins spécifiques de l'enfant;
- d) S'assurer que la qualité des services offerts aux autres enfants soit conservée;
- e) S'assurer d'une bonne entente entre les deux parties (parents et CPE) afin que l'enfant conserve sa place au sein du CPE;
- f) S'assurer d'un traitement équitable entre les membres utilisateurs de la Coopérative.

2. MOTIFS POUVANT ENTRAÎNER L'EXPULSION D'UN ENFANT

- a) Les mauvaises créances (frais de garde non assumés de façon régulière par les parents);
- b) Le CPE constate ou juge qu'il n'est plus en mesure d'offrir un service adéquat répondant aux besoins spécifiques d'un enfant vivant une difficulté (limite soit au niveau des ressources humaines, physiques, matérielles ou financières du CPE);
- c) Le manque de soutien ou de collaboration de la part des parents;

3. PROCÉDURE D'EXPULSION DE L'ENFANT REÇU ^(suite)

3.1 Les mauvaises créances

- a) À défaut de paiement, un avis écrit exigeant le paiement dû sera remis aux parents. Les parents devront alors acquitter la somme due dans les délais prescrits.
- b) Si le parent n'est pas en mesure d'acquitter la somme due, une entente écrite pourra être prise avec le CPE. Cette entente écrite détermine les modalités de règlements afin de permettre aux parents de régulariser leur situation (montant, fréquence de paiement, type de paiement : comptant, chèque, dépôt direct ou prélèvement préautorisé).
- c) À défaut de respecter l'entente écrite, la situation sera transmise au conseil d'administration qui pourra décider de mettre fin au contrat de garde avec le parent. Un avis écrit sera alors envoyé pour informer les parents de la décision du conseil d'administration en indiquant la date de cessation des services.

3.2 Le CPE constate ou juge qu'il n'est plus en mesure d'offrir un service adéquat répondant aux besoins spécifiques d'un enfant vivant une difficulté (limite soit au niveau des ressources humaines, physiques, matérielles et financières du CPE).

PROCESSUS D'INTERVENTION DU CPE

- a) Identification de l'enfant en difficulté (par l'éducatrice);
- b) Validation des observations auprès des parents et collègues;
- c) Observation et soutien (déterminer les besoins, rencontre avec les parents pour l'établissement d'un plan d'intervention);
- d) Si pas de meilleure adaptation de l'enfant, demande de soutien professionnel (conseillère clinique) avec autorisation écrite des parents;
- e) Établissement d'un plan d'intervention (conseillère, éducatrice, parents);
- f) Si pas de meilleure adaptation de l'enfant, recherche aide extérieure de la part des parents (spécialistes);
- g) Mise en place des recommandations du ou des spécialistes.

Tout au long du processus, le CPE vérifie et valide sa capacité tant au niveau des ressources humaines, physiques, matérielles et financières pour répondre adéquatement aux besoins de l'enfant présentant une difficulté.

Dès qu'une limite ci-haut mentionnée est rencontrée, la direction en informe les parents. La situation est alors transmise au conseil d'administration pour l'analyse de diverses solutions ou scénarios possible afin de contrer la ou les limites constatées.

3. PROCÉDURE D'EXPULSION DE L'ENFANT REÇU ^(suite)

Dans l'impossibilité de pallier à la limite, le conseil d'administration pourra décider de mettre fin au contrat de garde avec les parents. Un avis écrit sera alors envoyé pour informer les parents de la décision du conseil d'administration en indiquant la date de cessation des services.

3.3 Le manque de soutien ou de collaboration de la part des parents

- a) Le CPE, étant le prolongement de la maison familiale, considère essentiel le soutien et la collaboration des parents afin de créer et maintenir une continuité et une cohérence entre la maison et le CPE.
- b) Dès qu'une problématique auprès de l'enfant est soulevée, le processus d'intervention du CPE (indiqué au point 3.2) est enclenché et la collaboration des parents est demandée.
- c) Si en cours de processus, le manque de soutien ou de collaboration de la part des parents est constaté, la situation leur sera signifiée par le biais d'une rencontre. Une entente écrite sera alors prise entre les parties signifiant les attentes escomptées.
- d) S'il y a récurrence de la problématique, la direction informe le conseil d'administration de la situation et les démarches entreprises avec les parents. Le conseil d'administration pourra proposer d'autres alternatives ou décider de mettre fin au contrat de garde avec le parent. Un avis écrit sera alors envoyé pour informer les parents de la décision du conseil d'administration en indiquant la date de cessation des services.

RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Sur une base mensuelle, s'il y a lieu, la direction informe le conseil d'administration des cas pouvant être litigieux de leurs natures et de leurs traitements.

CONSERVATION DES DOSSIERS

Toutes ententes écrites, avis ou autres documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef au CPE. Seul l'équipe de gestion administrative et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

Procédure adoptée lors de la réunion du conseil d'administration du CPE Les amis de la maison blanche, tenue le 17 novembre 2008.

16. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le but d'aider les parents utilisateurs des services de garde éducatifs à l'enfance à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le CPE s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel, ainsi qu'aux parents qui utilisent ces services.

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

Principes directeurs du traitement des plaintes

Le CPE recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant les services de garde éducatifs offerts, un membre du personnel du centre, ou toute personne agissant en son nom.

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

Toute personne peut porter plainte au CPE lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel, ou une personne agissant pour le CPE, manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement, ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou par un de ses règlements.

Le prestataire de services de garde doit assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants à qui il fournit des services de garde. Il ne peut, notamment, appliquer des mesures dégradantes ou abusives, faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi. Il ne peut également tolérer des personnes à son emploi de tels comportements. **Article 5.2 de la loi visant à améliorer la qualité éducative et à favoriser le développement harmonieux des services de garde éducatifs à l'enfance.**

De plus, le CPE a adopté la politique tolérance zéro à l'égard de la violence sur un enfant au CPE.

Personnes désignées pour recevoir les plaintes

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. À cet effet, la direction soit : la directrice générale ou son adjointe (en cas d'absence) sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes. Si ces personnes ne sont pas disponibles, et s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte doit l'acheminer directement au conseil d'administration (présidence ou vice-présidence).

Si la plainte est dirigée contre la directrice du CPE, la personne qui porte la plainte doit être dirigée vers la présidence du conseil d'administration, qui devra voir à son traitement.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Les personnes désignées, ou la personne qui les remplacent, traitent toutes plaintes avec diligence et en assurent le suivi.

La personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d'en exposer la nature, fournit les renseignements ou documents requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

1. Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne désignée ouvre un dossier en utilisant le formulaire « d'enregistrement et de suivi d'une plainte » pour recueillir les renseignements pertinents. (voir annexe).

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé réception, si ce dernier a fourni ses nom et adresse. Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de communiquer avec la personne désignée à un autre moment dans la journée. Elle prend note de ses coordonnées afin que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

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

2. Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la personne désignée doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi. (voir annexe).

Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression, pour un autre événement de même nature subi par un enfant :

La personne désignée doit immédiatement la signaler au **Directeur de la protection de la jeunesse**, conformément au processus de signalement décrit dans le guide *Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique*, publié par l'Office des services de garde à l'enfance. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

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

- a) **Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE Les amis de la maison blanche** : Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.
- b) **Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE Les amis de la maison blanche, ou un membre de l'équipe de gestion** : La personne désignée transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Il avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille et des Aînés (MFA).
- c) **Si la situation ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus**. (Il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent ou une éducatrice). Le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.
- d) **La situation constitue un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus**. La direction procède, selon le cas, à :
 1. Avertissement verbal
 2. Avertissement écrit
 3. Suspension
 4. Congédiement

Suivi de contrôle

Lorsque la plainte est fondée, le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. À cette fin, tout dépendant de la nature de l'infraction constatée, la direction peut procéder à une rencontre avec le plaignant et avec la personne concernée ou faire un suivi rapproché de ce qui se passe en faisant des contrôles à l'improviste.

Rapport du traitement des plaintes

La direction informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le centre. Il en décrit la nature et indique leur traitement.

Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le centre, ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci, sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE Les amis de la maison blanche. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI D'UNE PLAINTE

➤ **Identification**

No. de la plainte : _____

Date de la plainte : _____

—

Heure : _____

Plainte reçue par : _____

—

Nom de la personne concernée par la plainte : _____

—

Adresse : _____

Détails de la plainte

—

—

—

—

—

➤ **Décision concernant la recevabilité de la plainte**

Plainte acheminée à _____

Plainte non retenue _____

Raisons :

Plainte retenue _____

➤ **Constatations**

Plainte non fondée _____

Insuffisance de preuves _____

Plainte fondée _____

➤ **Moyens pris pour corriger la situation**

➤ **Suivi effectué**

➤ **Transmission au conseil d'administration :**

Date : _____

Décision :

8. Fermeture du dossier :

Date :

Signature de la direction

**RÈGLES DE RÉGIE INTERNE
DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE
LES AMIS DE LA MAISON BLANCHE**

**Document adopté par les membres du conseil d'administration
lors de l'assemblée régulière tenue à Sherbrooke, le 24 septembre 2002.**

**Document révisé adopté par les membres du conseil d'administration,
lors de l'assemblée régulière tenue à Sherbrooke le 17 mai 2005
et entérinée lors de l'assemblée générale tenue à Sherbrooke le 21 juin 2005.**

**Document révisé adopté par les membres du conseil d'administration,
Du Centre de la petite enfance Les amis de la maison blanche
lors de l'assemblée régulière tenue Cookshire le 25 mai 2007
et entériné lors de
l'assemblée générale tenue à Sherbrooke le 11 juin 2007**

**Document révisé adopté par les membres du conseil d'administration du
Centre de la petite enfance Les amis de la maison blanche
lors de l'assemblée régulière tenue le 19 février 2008
et entérinée lors de l'assemblée générale tenue à Sherbrooke, le 10 juin 2008**

**Document révisé adopté par les membres du conseil d'administration du
Centre de la petite enfance Les amis de la maison blanche
lors de l'assemblée régulière tenue le 25 mai 2010 et entérinée
lors de l'assemblée générale tenue à Sherbrooke, le 21 septembre 2010**

**Document révisé adopté par les membres du conseil d'administration du
Centre de la petite enfance Les amis de la maison blanche
lors de l'assemblée spéciale tenue le 11 janvier 2018.**

**Document révisé adopté par les membres du conseil d'administration du
Centre de la petite enfance Les amis de la maison blanche
lors de l'assemblée spéciale tenue le 21 février 2018.**

**Document révisé adopté par les membres du conseil d'administration du
Centre de la petite enfance Les amis de la maison blanche
lors de l'assemblée régulière tenue le 10 décembre 2018.**