



INSTALLATION HAUTES-SOURCES PETITS
INSTALLATION HAUTES-SOURCES GRANDS
1602 A-B, RUE DU SOURCIER
MAGOG, QUÉBEC J1X 3S8

INSTALLATION EASTMAN
491, RUE PRINCIPALE
EASTMAN, QUÉBEC J0E 1P0

INSTALLATION AUX QUATRE VENTS
1193, RUE PRINCIPALE EST
MAGOG, QUÉBEC J1X 1Z6

RÈGLEMENTS DE RÉGIE INTERNE

Adoptés par le conseil d'administration
Le 17 avril 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. Présentation du service de garde.....	3
2. Orientations générales	4
3. Le programme éducatif	4
4. Les repas et la politique alimentaire	5
5. Politique d'admission, de participation des parents et de communication.....	6
6. Politique d'inscriptions, d'accueil quotidien et d'intégration d'un nouvel enfant	8
7. Politique administrative / Frais de garde	11
8. Politiques d'hygiène, de santé, d'exclusion et de sécurité	13
9. Politique de traitement d'une plainte	15
10. Procédure relative à l'expulsion d'enfants	18

Article 1 : PRÉSENTATION DU SERVICE DE GARDE

Le CPE La Pleine Lune est un service de garde éducatif à la petite enfance. C'est une corporation sans but lucratif selon la partie III de la Loi sur les compagnies, subventionnée par le ministère de la Famille (MF).

Notre mission :

Le Centre de la petite enfance La Pleine Lune offre aux enfants de 0 à 5 ans un milieu de vie éducatif, plaisant à l'esprit familial où les enfants développent par la magie du jeu leur estime de soi et leur confiance en eux afin d'être heureux et épanouis. Un milieu accueillant et végétarien axé sur les besoins de chacun.

Nos 5 valeurs fondamentales :

L'amour
Le respect
L'autonomie
La créativité
Le plaisir

a) Permis : Le CPE a un permis du ministère de la Famille de 200 places, réparties ainsi :

Installations Hautes-Sources 1602A-B, du Sourcier, Magog		Installation Eastman 491, Principale, Eastman	Installation Aux Quatre vents 1193, Principale Est, Magog
60 places (B)	62 places (A)	44 places	70 places
Poupons (0-17 mois) : 20	Enfants (18-59 mois) : 62	Poupons (0-17 mois) : 10	Poupons (0-17 mois) : 10 Enfants (18-59 mois) : 60
Enfants (18-59 mois) : 40		Enfants (18-59 mois) : 34	

Nous desservons la région touristique Magog-Orford.

b) Administration : La corporation est administrée par un conseil d'administration (CA). La composition du conseil d'administration est détaillée dans les règlements généraux du CPE.

La direction est assurée par la direction générale entourée d'une équipe de gestionnaires qualifiés et engagés.

c) Associations : Le CPE est membre de l'Association québécoise des Centres de la Petite Enfance (AQCPE).

Article 2 : ORIENTATIONS GÉNÉRALES

Nous sommes un centre de la petite enfance reconnu, conformément à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et à ses règlements*.

Nos objectifs généraux :

Offrir des services de garde éducatifs de qualité aux enfants de 0 à 5 ans fréquentant nos installations.

Pour ce faire, nous embauchons des éducatrices qualifiées et passionnées de la petite enfance et du personnel de cuisine dévoué à offrir une saine alimentation à nos tout-petits.

Afin de maintenir nos standards de qualité, nous offrons de la formation continue à tout notre personnel.

Nous avons également pour objectif de maintenir des installations conformes et attrayantes assurant la sécurité et soutenant le développement des enfants que nous accueillons.

Nos objectifs reliés à notre programme éducatif :

- ☺ Accueillir les enfants et répondre à leurs besoins
- ☺ Assurer leur santé, leur sécurité et leur bien-être
- ☺ Favoriser l'égalité des chances,
- ☺ Contribuer à leur socialisation.
- ☺ Apporter un appui à leurs parents.
- ☺ Faciliter leur entrée à l'école.



Article 3 : LE PROGRAMME ÉDUCATIF

Le CPE a un programme éducatif à l'intérieur duquel on retrouve notamment les orientations générales, les objectifs de développement et l'organisation des activités. Ce programme est remis à tous les parents lors de l'inscription et est disponible sur notre site internet au cpelapleinelune.com. Il est conforme à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et est basé notamment sur le programme éducatif « Accueillir la petite enfance » du ministère de la Famille.

Les principes de base du programme éducatif « Accueillir la petite enfance » auxquels nous adhérons sont :

Chaque enfant est unique.

Le développement de l'enfant est un processus global et intégré.

L'enfant est le premier agent de son développement.

L'enfant apprend par le jeu.

La collaboration entre le personnel éducateur et les parents est essentielle.

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

7 h 00	Ouverture et accueil à l'extérieur selon la période de l'année et les conditions météorologiques
9 h 00	Rassemblement par groupes d'âge, hygiène et transition
Entre 8 h 30 et 9 h 30	Collation
9 h 45	Activités extérieures (ateliers, activités dirigées et/ou spéciales)
11 h 15	Hygiène et transition
Entre 11 h 00 et 11 h 30	Dîner
12 h 00	Hygiène et transition
12 h 45	Histoire ou activité calme
13 h 00	Sieste
15 h 00	Lever de la sieste, hygiène et transition
Entre 14 h 30 et 15 h 30	Collation
16 h 00	Activités éducatives diverses ou jeux extérieurs selon la saison
18 h 00	Fermeture du CPE

Tous les enfants font une sieste ou une relaxation par jour.

L'horaire des pouponnières est adapté au rythme des enfants.

Des activités spéciales sont organisées tout au long de l'année, exemples : dégustation de tire sur la neige, journée pyjama, journée jouets, journée déguisée, etc.

PLEIN AIR

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

Article 4 : LES REPAS ET LA POLITIQUE ALIMENTAIRE

Le CPE fournit un dîner et deux collations dans la journée. L'enfant aura déjeuné avant d'arriver à l'installation. Pour la sécurité des enfants et en raison des allergies et intolérances, il est défendu d'apporter de la nourriture de la maison ainsi que des bonbons ou de la gomme. Les menus d'hiver et d'été sont basés sur une alimentation végétarienne et saine. Ils sont établis sur six (6) semaines. Le menu du jour est affiché à la cuisine et dans le corridor.

Pour les enfants ayant une diète spéciale, une intolérance ou allergie alimentaire, un papier de médecin l'attestant devra être fourni au CPE, alors des ententes pourront être prises avec le CPE pour répondre le plus possible au besoin de l'enfant. Pour une meilleure qualité du service et afin de favoriser de saines habitudes de vie chez les enfants et notre personnel, le CPE s'est doté d'une politique alimentaire. Une copie de cette politique est disponible sur demande et sur notre site internet au cpelapleinelune.com.

FRÉQUENTATION

Le CPE favorise les inscriptions :

- 1) à temps plein (cinq jours/semaine);
- 2) à temps partiel (trois jours ou deux jours/semaine seulement).

Spécificité du temps partiel

Au plus, deux enfants à temps partiel sont admis dans chacun des groupes dans la mesure du possible.

Le choix des jours et leur nombre est déterminé en fonction des besoins des parents, dans le respect des places disponibles. Deux places à temps partiel doivent se compléter pour constituer l'équivalent d'une place à temps plein, dans un groupe donné.

*Au moment de l'inscription, le parent peut donc obtenir une place à temps partiel et signer une entente de service à cet effet, si et seulement si, un autre parent accepte une place à temps partiel venant compléter celle-ci (les deux places à temps partiel doivent totaliser une fréquentation de 5 jours/semaine). L'entente de service de garde pour les enfants inscrits à temps partiel est donc signée pour **une** année (environ du 20 août d'une année au 19 août de l'année suivante). **À chaque rentrée**, le CPE doit donc réévaluer s'il est toujours en mesure d'accorder la place à temps partiel souhaitée par un des parents, compte tenu du fait que l'autre parent a pu obtenir une place à temps plein, s'il y en avait de disponible. En conclusion, une place à temps partiel est assurée pour **une** année donnée et non pour la durée de la fréquentation de l'enfant au CPE.*

Lorsque des parents désirent diminuer la fréquentation de garde de leur enfant, sur une base ponctuelle ou régulière, ils peuvent en faire la demande au CPE qui en évaluera la possibilité, en fonction du portrait global des inscriptions et du respect des règlements de régie interne. Si le CPE n'est pas capable de combler la place à temps partiel demandée par une autre place à temps partiel, alors la fréquentation à temps partiel demandée ne pourra pas être accordée.

Les parents désirant augmenter la fréquentation de garde de leur enfant doivent s'inscrire sur la liste d'attente provinciale.

ADMISSION

- a) Le CPE reçoit les enfants de 0 à 5 ans inclusivement.
- b) **Intégration des enfants handicapés ou à besoins particuliers** : Le CPE accepte les enfants ayant une déficience à condition d'être en mesure de répondre à leurs besoins et à ceux des enfants qu'ils auront à côtoyer. La direction consulte au besoin l'équipe d'éducatrices et le conseil d'administration et une évaluation de la situation sera faite pour étudier les possibilités d'intégration de l'enfant au CPE et des subventions correspondantes.

À l'acceptation de l'enfant, une collaboration étroite du parent et de l'équipe de professionnels entourant cet enfant sera demandée afin de bien répondre aux besoins

de celui-ci. Le conseil d'administration se réserve le droit de demander le retrait de l'enfant s'il s'avère impossible de voir au bon cheminement de l'enfant ou de ses pairs dû à diverses circonstances.

- c) **Liste d'attente** : Notre CPE adhère à la liste d'attente provinciale nommée La Place 0-5 (laplace0-5.com).

Avant de demander à combler la place à La Place 0-5, le CPE doit s'assurer que l'ensemble des besoins des parents d'enfants déjà admis pour la tranche d'âge et la période de fréquentation indiquées ont été comblés.

Tel que prévu au Règlement sur l'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance (RASGEE) :

Sur chaque liste d'attente, les enfants sont classés dans l'une de ces catégories :

Niveau	Catégorie
1	Enfants d'un membre du personnel qui résident à la même adresse qu'un autre enfant fréquentant l'installation
2	Enfants d'un membre du personnel de l'installation
3	Enfants qui résident à la même adresse qu'un autre enfant fréquentant l'installation
4	Enfants qui n'ont pas de place et enfants qui ne sont pas admis en CPE ou GS
5	Enfants qui ne font pas partie d'aucune des catégories précédentes = enfants admis en CPE ou en GS

**Les éléments 4 et 5 seront appliqués lorsque le ministère de la Famille mettra en fonction le nouveau guichet unique de la Place 0-5.*

Au sein de chacune des catégories, les enfants sont classés en fonction du temps écoulé sur la liste depuis la date souhaitée de début de fréquentation.

Dans cette politique d'admission, le CPE priorise certains enfants en lien avec les missions particulières par installation :

Mission (priorités) installation Hautes-Sources grands (A)

1	Enfants de parents résidant dans le quartier des Hautes-Sources (Magog)
2	Enfants de parents résidant à Sainte-Catherine de Hatley

Priorités installation Hautes-Sources petits (B)

1	Enfants de parents résidant dans le quartier des Hautes-Sources (Magog)
2	Enfants de parents résidant à Sainte-Catherine de Hatley

Priorités installation Eastman

1	Enfants de parents résidant dans les municipalités d'Eastman, Stukely Sud, Austin, Bolton Est et Saint-Étienne de Bolton
---	--

Priorités installation Aux quatre vents

1	Enfant dont le parent est prestataire de l'aide financière de dernier recours
2	Enfants de parents du quartier des Tisserands (Magog)

- d) **Ratio** : selon les normes du MF le CPE est tenu d'avoir un ratio d'une éducatrice pour huit (8) enfants, sauf pour les poupons où le ratio est d'une éducatrice pour cinq (5) enfants et le groupe des 4 ans où le ratio est d'une éducatrice pour dix (10) enfants. Nous appliquons le ratio global tel que permis par le ministère de la Famille.
- e) **Journées supplémentaires** : si le ratio le permet, nous pouvons accepter des journées supplémentaires pour un enfant inscrit à temps partiel si le parent nous en fait la demande.
- f) **Changement de contrat** : dans le cas d'un enfant inscrit à moins de cinq (5) jours par semaine, et dont le parent voudrait augmenter la fréquentation, un avis écrit est demandé précisant les jours nécessaires. À ce moment, la personne responsable verra à inscrire la demande dans la liste d'attente interne.
- g) **CSSSM** : Afin de respecter l'entente avec le MF, des places sont réservées pour des enfants suivis par le CSSSM. Pour conserver leur place, les parents de ces enfants doivent demeurer dans le programme du CSSSM et collaborer avec celui-ci et le CPE pour toute la durée de leur fréquentation au CPE La Pleine Lune.

Article 6 : POLITIQUE D'INSCRIPTION, D'ACCUEIL QUOTIDIEN ET D'INTÉGRATION D'UN NOUVEL ENFANT

FORMULAIRES À REMPLIR LORS DE L'INSCRIPTION

Lors de l'inscription d'un enfant au CPE, le parent devra remplir les formulaires et fournir les documents requis par le CPE et le ministère de la Famille. Ces documents devront être remplis et remis avant la première journée de garde de l'enfant. La fiche d'inscription à remplir doit inclure les personnes autorisées à venir chercher l'enfant.

CONTRAT DE SERVICE

Un contrat de service est complété et signé à l'inscription par le ou les parents en charge de l'enfant ; une copie est remise aux parents.

Tout changement d'adresse ou autre devra être communiqué au CPE.

ACCUEIL QUOTIDIEN

Les enfants et les parents sont accueillis chaleureusement par le personnel. Le personnel est content de voir les enfants et les parents, il sourit, a un ton agréable, peu importe l'heure à laquelle il arrive.

Les parents amènent l'enfant dans l'aire d'activités.

Les problèmes de séparation sont réglés de façon délicate.

À leur arrivée, on aide les enfants à s'engager dans les activités, au besoin.

Il est permis à l'enfant de conserver son toutou et/ou son doudou et/ou sa suce pour le sécuriser. Il y aura accès pendant la journée, au besoin.

DÉPART QUOTIDIEN

Le départ est bien organisé et agréable.

Le local de fermeture est accueillant et sécuritaire jusqu'à la fin, des jeux sont disponibles tant qu'il y a des enfants. Ceci est également valable lors des fermetures à l'extérieur.

Le personnel se sert de l'heure de l'arrivée et du départ comme moments d'échange d'informations (santé, humeur, sommeil, etc.) avec les parents. Le personnel du CPE utilise les conversations informelles en début et en fin de journée pour établir un lien de confiance avec les parents.

Le personnel invite le parent à lire le babillard en forme de nuage situé près du local de l'enfant afin de connaître les activités pédagogiques quotidiennes. Des feuilles vierges peuvent également être utilisées dans le cahier de l'enfant pour communiquer des informations précises concernant l'enfant, et ce, autant par le parent que par l'éducatrice. Les pouponnières ont un outil de communication qui donne des précisions sur la journée de chaque enfant.

INTÉGRATION D'UN NOUVEL ENFANT

Lors de l'intégration d'un nouvel enfant, les étapes suivantes sont mises en place :

- ☺ Visite du CPE avec les parents et l'enfant incluant le futur local de l'enfant.
- ☺ Explication du dossier d'inscription et d'accueil incluant notamment le programme éducatif du CPE. Ces documents sont disponibles sur notre site internet (cpelapleinelune.com). Dans une optique de réduction de consommation de papier, une copie papier sera remise seulement aux parents qui en font la demande.
- ☺ Présentation de l'enfant aux éducatrices.
- ☺ Le premier matin de l'intégration, accueil du ou des parents et de l'enfant par le personnel de bureau qui les guident à son local et le présente à son éducatrice.
- ☺ L'enfant peut avoir avec lui son doudou et/ou un toutou et/ou sa suce pour le sécuriser. Il y aura accès tous les jours pendant la journée, au besoin.
- ☺ Accueil de l'enfant et des parents par l'éducatrice et présentation de l'enfant au groupe.
- ☺ Les parents peuvent appeler en tout temps pour prendre des nouvelles de leur enfant.
- ☺ Réponse des questions des parents au besoin.

PARTICIPATION DES PARENTS

- a) Les parents s'engagent à participer à la pédagogie et à la vie du CPE.
- b) Il y a une assemblée générale annuelle avant le 30 septembre de chaque année où sont prévus l'élection du conseil d'administration (CA) du CPE ainsi qu'une période où les parents peuvent prendre la parole.
- c) Des rencontres individuelles ou de groupe pour les parents ont lieu selon les besoins.
- d) Des babillards d'informations de même que des affiches sont placés dans le CPE pour donner toute information jugée pertinente pour les parents.
- e) Les parents pourront participer et assister à diverses fêtes spéciales organisées par le CPE.
- f) Tous les parents doivent veiller à l'harmonie et au bien-être de leur(s) enfant(s) au CPE. Les parents séparés ne doivent en aucun cas soumettre les membres du personnel du CPE à leurs démêlés familiaux.
- g) Une communication quotidienne verbale se fait entre l'éducatrice de l'enfant et le parent. Au besoin, une communication écrite se fait par l'intermédiaire du cahier individuel de l'enfant.
- h) Il est demandé aux parents de voir au bon rangement du casier de l'enfant et à ramasser les vêtements souillés.

MATÉRIEL FOURNI PAR LES PARENTS

Tous les vêtements et articles doivent être identifiés au nom de l'enfant. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus ou volés.

Pour les petits imprévus, apporter des vêtements de rechange.

Les enfants doivent être habillés de vêtements confortables et selon la température extérieure. Si possible, avoir des vêtements faciles à manipuler : mitaines plutôt que des gants, pas de ceinture, etc. Le port de souliers sécuritaires qui tiennent bien dans les pieds de l'enfant sont également demandés.

Le biberon ou la suce si besoin, des couches si besoin (couches jetables seulement) et une photo des parents pour sécuriser l'enfant.

Le CPE fournit l'acétaminophène et la crème solaire. Pour la crème solaire, des frais de 12,00\$ par année sont exigés.

JOUETS

Il est défendu d'apporter des jouets personnels de l'enfant aux CPE, camions, autos, poupées, etc., sauf lors des journées-jouets, afin d'éviter peine et chicane. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus ou volés.

ASPECTS SPÉCIFIQUES À LA POUPONNIÈRE

a) Exigences de la pouponnière

Dans le but de favoriser un meilleur climat de confiance et d'assurer un maximum de sécurité pour les poupons, nous demandons aux parents :

- de remplir la « fiche individuelle » et de la remettre à l'éducatrice dès la première journée;
- de vérifier et de remplacer régulièrement le matériel qu'ils doivent fournir (voir page suivante);
- d'écrire, en plus de dire de vive-voix à l'éducatrice présente, les directives particulières qu'ils veulent voir respectées pour leurs enfants (pour s'assurer que l'information se rende correctement à toutes les éducatrices);
- d'aviser l'éducatrice de l'état de santé de l'enfant à son arrivée au CPE. (A-t-il fait de la température ? A-t-il vomi ? Fait-il de la diarrhée ? Etc.)
- d'avertir l'éducatrice lorsque l'enfant prend un médicament quelconque à la maison;
- de remplir le formulaire de prise de médicaments ainsi que l'autorisation médicale même pour les médicaments ou vitamines vendues sans ordonnance.

b) Ce que le CPE fournit à la pouponnière :

- les collations de l'avant-midi et de l'après-midi;
- le dîner
- les jus
- le lait 3.25%
- les bavettes
- les verres de transition
- les jouets
- les débarbouillettes
- la vaisselle

- le savon

c) Ce que les parents doivent apporter à la pouponnière :

- la suce
- le lait maternisé
- le biberon
- le linge de rechange
- le toutou ou « doudou »
- le pot d'onguent ou de pâte pour les rougeurs dues aux couches

HEURES D'OUVERTURE

Les heures d'ouverture des installations sont du lundi au vendredi de 7 h à 18 h.

HEURE D'ARRIVÉE - ABSENCE

Nous demandons aux parents de reconduire, si possible, l'enfant au CPE au plus tard à 9 h 30, afin de lui permettre de s'intégrer à son groupe à temps pour les activités et la routine journalière. Il est parfois plus difficile d'intégrer les nouveaux venus. Si l'enfant doit arriver plus tard ou être absent le parent doit en aviser le CPE le plus rapidement possible.

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Tout problème concernant le fonctionnement d'un enfant dans un groupe devrait, dans un premier temps, être signalé verbalement aux parents et à la direction par l'éducatrice responsable pour susciter leur collaboration afin de résoudre ce problème. Si le problème persiste ou que la collaboration des parents n'est pas suffisante pour soutenir l'application d'un plan de service individualisé afin de maintenir un service de garde et un climat adéquat pour l'enfant, ses pairs et le personnel du CPE, la directrice du CPE remettra un avis écrit à ces derniers. Après ce deuxième avis, si le problème est toujours présent, le cas sera soumis au conseil d'administration. Si aucune solution n'est envisageable, le conseil d'administration pourra exiger le renvoi de l'enfant. Toutefois, le CPE s'étant donné comme principal mandat le bien-être de l'enfant et le respect de ce dernier, il cherchera, de concert avec les parents, les ressources pouvant aider l'enfant dès qu'un problème se présentera de façon répétée.

Article 7 : POLITIQUE ADMINISTRATIVE

FRAIS DE GARDE

Le tarif est établi par le ministère de la Famille selon les dispositions du règlement sur la contribution réduite. Dix heures de garde, un dîner et deux collations sont inclus dans le tarif établi par le ministère.

RETARD

Avertir votre installation si vous devez retarder pour venir chercher votre enfant. Une pénalité, à raison de 15 \$ par 15 minutes par enfant, sera facturée aux parents qui **quittent le CPE** après 18 h.

En cas de retard, le parent et l'éducatrice signent un billet donnant l'heure du départ de l'enfant. Le fait de téléphoner pour avertir d'un retard n'enlève pas l'obligation de payer la pénalité.

UTILISATION DE LA 11^e HEURE DE GARDE

Des frais d'utilisation de 5 \$ vous seront facturés pour la onzième heure de garde ou toute partie de cette onzième heure.

MODALITÉS DE PAIEMENT

- a) La facturation des frais de garde se fera aux deux semaines. Les états de compte seront remis en début de semaine et le paiement devra être effectué le vendredi de la même semaine. Le CPE s'attend à ce que cette entente soit respectée par les parents. Si l'entente n'est pas respectée, au début de la semaine suivante, un avis de retard écrit sera donné aux parents afin de régulariser la situation. Lors de la facturation suivante, si le solde n'a pas été acquitté, un avis écrit d'expulsion de l'enfant ou des enfants sera envoyé aux parents. Si le solde n'a toujours pas été acquitté à la 3^e semaine, le CPE procédera à l'expulsion de l'enfant ou des enfants et des mesures légales de recouvrement seront entreprises.

- b) Des frais de service de 20 \$ seront exigés si un chèque ou un paiement préautorisé est retourné par votre banque ou caisse populaire.

Des reçus aux fins d'impôts sont émis en février de chaque année.

CONGÉS FÉRIÉS

Le parent devra payer les congés ci-dessous ou les journées auxquelles ils sont reportés selon les journées de fréquentation de son enfant :

1. Veille de Noël
2. Noël
3. Lendemain de Noël
4. Veille du jour de l'An
5. Jour de l'An
6. Lendemain du jour de l'An
7. Vendredi Saint
8. Lundi de Pâques
9. Fête des Patriotes
10. Fête nationale du Québec
11. Confédération
12. Fête du travail
13. Action de grâce

FERMETURE TEMPORAIRE DU CPE

Le parent est tenu de payer la première journée de fermeture du CPE pour causes incontrôlables : tempêtes, bris de chauffage, pandémie, etc. Mais non en cas de fermeture du service pour une grève ou autres moyens de pression du genre.

AVIS DE DÉPART ET DIMINUTION DE JOURNÉES

- a) Un avis écrit de deux (2) semaines de la date du départ serait grandement apprécié lorsqu'un enfant quitte son CPE pour permettre à l'une ou l'autre des parties de s'organiser.
- b) Un avis écrit de deux (2) semaines de la date de diminution de journées serait grandement apprécié pour permettre à l'une ou l'autre des parties de s'organiser.
- c) Un avis écrit de deux semaines ou moins selon les circonstances doit être donné au parent si le CA du CPE juge qu'un enfant devrait être retiré.
- d) **Retrait automatique** : lorsqu'un enfant ne s'est pas présenté au CPE depuis une (1) semaine sans avis des parents, le parent reçoit un avis lui rappelant l'expulsion après deux (2) semaines d'absentéisme sans justification. Après deux (2) semaines d'absentéisme sans avis des parents, l'enfant est considéré comme ne fréquentant plus le CPE et le compte en souffrance devient dû.

Article 8 : POLITIQUE D'HYGIÈNE, DE SANTÉ, D'EXCLUSION ET DE SÉCURITÉ

Si un enfant fait de la fièvre, le CPE appliquera le *Protocole pour l'administration d'acétaminophène en cas de fièvre* produit par le ministère de la Famille. Si un enfant est malade - diarrhée, vomissements - sans faire de fièvre, mais qu'il ne peut suivre les activités de son groupe, il sera lui retourné à la maison.

Afin de déterminer si un enfant doit être exclu, le CPE utilise le tableau «Les infections en milieu de garde» produit par le ministère de la Famille dont voici le lien : https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/affiche_infection_MFA_BR.pdf.

Toujours tel que mentionné dans ce tableau, un suivi est effectué, et ce, selon au besoin. Dans certains cas, un papier médical attestant du rétablissement de l'enfant peut être exigé au retour.

Tous les médicaments que reçoit l'enfant, homéopathique ou non, doivent être prescrits par un médecin et doivent être étiquetés au nom de l'enfant. La date et l'heure d'administration doivent y figurer clairement. Le parent de l'enfant malade se doit de remplir une feuille d'autorisation dans le cahier de route de l'enfant afin que l'éducatrice responsable soit avisée que l'enfant a un médicament à prendre. Sinon, le parent est considéré responsable si le médicament n'a pas été administré. Seul le personnel habilité de la liste incluse à la résolution dûment appuyée du conseil d'administration peut administrer les médicaments et l'insectifuge aux enfants du CPE en conformité avec le règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance

Les enfants qui fréquentent le CPE devront mettre de la crème solaire afin de se protéger des rayons du soleil. Les parents doivent remplir un formulaire lors de l'inscription permettant au CPE d'appliquer la crème solaire (formulaire provenant du MF). Ceux qui désirent que leur enfant n'utilise aucune crème devront l'indiquer sur ce formulaire. Les parents doivent appliquer de la crème solaire à leur enfant avant l'arrivée au CPE. Les éducatrices ré-appliquent au besoin de la crème solaire sur la peau des enfants avant de ressortir à l'extérieur.

Les parents des enfants ayant une infection avec risque de transmission par exemples, l'oxyurose, la pédiculose (poux) ou des lentes doivent en aviser le CPE le plus rapidement possible lorsque la situation est connue de leur part et confirmé par un médecin au besoin. Ceci vise à nous permettre d'appliquer les mesures de prévention prévues, afin de tenter d'éviter la contagion.

PROCÉDURE EN CAS D'ACCIDENT OU D'URGENCE

Les premiers soins sont administrés par le personnel qualifié. Le CPE avise le parent dès que possible. Si un enfant doit être reconduit à l'hôpital par une ambulance suite à une urgence ou un accident survenu au CPE, le CPE assumera les frais d'ambulance. Par contre, si le transport en ambulance est dû à la condition de l'enfant, par exemple : allergie, maladie, etc., le parent devra assumer les frais. Un rapport de blessure est rédigé, mit au dossier médical de l'enfant et remis au parent sur demande.

CONSERVATION ET ENTREPOSAGE DES MÉDICAMENTS ET DE L'INSECTIFUGE

Le CPE s'assure que les médicaments sont entreposés dans un espace de rangement, hors de portée des enfants, à l'écart des denrées alimentaires, des produits toxiques et des produits d'entretien. Cet espace est tenu sous clé.

Les solutions nasales salines, la crème pour érythème fessier, le gel lubrifiant, la crème hydratante, le baume à lèvres ainsi que la crème solaire ne sont pas entreposés sous clé. L'auto-injecteur d'épinéphrine n'est pas entreposé sous clé, il est accessible aux membres du personnel.

L'insectifuge est étiqueté clairement et conservé sous clé, dans son contenant d'origine et entreposé dans un espace de rangement hors de portée des enfants, à l'écart des denrées alimentaire et des médicaments.

PROCÉDURE DE GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La fiche d'inscription doit être signée par le parent et conservée sur les lieux de la prestation des services de garde et remise au parent lorsque les services de garde ne sont plus requis. Dans le cas où le parent renonce à obtenir la fiche d'inscription au départ de son enfant, cette fiche est détruite.

Les renseignements contenus dans les fiches d'inscription sont confidentiels et ne peuvent être divulgués sans avoir l'autorisation du titulaire de l'autorité parentale.

La fiche d'assiduité est mise à jour quotidiennement et signée par le parent à toutes les 4 semaines. Cette fiche est accessible sur les lieux de la prestation des services de garde et conservée pendant les 6 années qui suivent la cessation de la prestation des services de garde.

SÉCURITÉ

Dès l'arrivée des parents le soir, ces derniers sont responsables de leur enfant, c'est-à-dire que si l'enfant sort seul du CPE, le CPE ne se porte pas responsable. À l'arrivée et au départ, le parent doit aller reconduire ou chercher l'enfant dans son groupe respectif. De plus, si une personne autre que le parent qui a la garde de l'enfant vient le chercher, il faudra une autorisation du parent responsable.

La porte d'entrée des CPE est munie d'un mécanisme empêchant un étranger de s'introduire à l'intérieur de la bâtisse sans autorisation. Il est important que toutes les personnes connaissant le code d'accès soient conscientes que si elles permettent à un étranger d'entrer

en même temps qu'elles, elles mettent ainsi la sécurité des enfants en péril. Une sonnette permet aux personnes étrangères de signaler leur présence aux personnes responsables.

Le transport en autobus est limité pour assurer la sécurité des enfants. Le CPE priorise les activités éducatives au CPE plutôt que les sorties en véhicule motorisé (autobus, voitures). Afin d'assurer la santé et la sécurité des enfants, il est interdit de fumer dans les locaux et dans les cours extérieures du CPE.

Le CPE possède les équipements adéquats pour assurer la sécurité de ses installations (ex : clôtures, portes d'accès à code, détecteurs de fumée, détecteurs de monoxyde de carbone, système d'alarme complet, extincteurs, etc. Une procédure d'évacuation en cas d'urgence et un code blanc en cas d'intrusion sont mis en place et constamment mis à jour. Une liste téléphonique de tous les parents est mise à jour régulièrement, remise au personnel éducateur et de direction et est disponible en tout temps dans les cartables d'évacuation afin de pouvoir contacter les parents en cas d'urgence. Au cas d'urgence et au besoin, des refuges sont prévus à la procédure d'évacuation pour y transporter les enfants en attendant l'arrivée des parents.

Des stationnements sont disponibles à chacune de nos installations pour favoriser la sécurité des familles.

ASSURANCES

Le CPE possède une assurance responsabilité civile des administrateurs et dirigeants et une assurance combinée risques multiples, vol et responsabilité civile.

STAGIAIRES ET VISITEURS

Le CPE est un milieu ouvert pour recevoir divers intervenants et collaborateurs œuvrant auprès de la petite enfance. Nous avons donc la visite d'orthophonistes, psychoéducateurs, travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés ou autres selon les ressources disponibles dans l'environnement de l'enfant.

Nous accueillons notamment chaque année des stagiaires en éducation à l'enfance.

Article 9 : POLITIQUE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Tel que prévu dans la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, 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.

À cet effet, le CPE adhère au Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques inappropriées à l'intention des prestataires de services de garde reconnus et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial produit par le ministère de la Famille : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/guide-pratiques-inapprop.pdf>

PLAINTES ET SUGGESTIONS

Le CPE a une procédure de traitement des plaintes présentée ci-après. De plus, une boîte à suggestions est disponible à l'entrée du CPE pour une amélioration constante du service.

Procédure de traitement des plaintes

Dans le but d'aider les utilisateurs du service de garde à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le Centre de la petite enfance s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel.

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

Principes directeurs du traitement des plaintes

Le Centre de la petite enfance recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant un service de garde offert en installation, d'un membre du personnel du CPE ou de toute personne au nom d'un membre du personnel du CPE.

Toute personne peut porter plainte au Centre de la petite enfance pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le service de garde qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou à ses règlements, 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 Centre de la petite enfance lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le Centre de la petite enfance manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi ou le Règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute plainte concernant la directrice générale doit être reçue par la présidente du CA qui verra à son examen et à son traitement par le CA.

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

Personne désignée pour recevoir les plaintes

Le Centre de la petite enfance assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, la directrice générale et les directrices d'installations sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes. Si ces personnes ne sont pas disponibles, la personne qui reçoit la plainte doit l'acheminer directement au conseil d'administration (présidence ou vice-présidence).

La personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d'en exposer la nature, fournit les renseignements ou documents requis si nécessaire, 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.

ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTE :

Traitement des plaintes

La directrice du CPE ou la personne en autorité qui la remplace, traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

Réception de la plainte

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

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de 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 en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

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

Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'elle est saisie d'une plainte, la directrice 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.

- Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant la personne désignée procède au retrait immédiat de l'employé et avise sans délai la directrice générale (si la personne recevant la plainte est une directrice d'installations) qui avisera le conseil d'administration.
- Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre du personnel la personne désignée informe du dossier sans délai la directrice générale (si la personne recevant la plainte est une directrice d'installations) pour qu'ensemble elles statuent sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. S'il y a lieu, elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille.

Rapport, règlement et suivi du traitement des plaintes

Un suivi est effectué auprès du plaignant par la personne désignée pour traiter la plainte.

La personne désignée informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE. Elle 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. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents.

Article 10 : PROCÉDURE RELATIVE À L'EXPULSION D'ENFANTS

1. OBJECTIFS

La présente procédure encadre un processus permettant d'orienter les actions à prendre face à un enfant présentant des problèmes particuliers faisant en sorte qu'il rend incommode la vie au Centre de la petite enfance. La procédure permet dans des cas extrêmes l'expulsion de l'enfant d'un membre.

Le CPE La Pleine Lune a pour objets de tenir un centre de la petite enfance conformément à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* et à ses règlements, d'offrir tout autre service destiné à la famille et aux enfants, aux fins de réaliser les objets de la corporation.

Le CPE La Pleine Lune s'engage à réaliser ses activités dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services à la clientèle.

2. BUT DE LA PROCÉDURE

La procédure établit les principes directeurs menés lorsqu'un enfant présente des problèmes particuliers nuisant au bien-être du CPE. Elle définit l'environnement nécessaire à l'expulsion d'un enfant ainsi que la démarche effectuée.

La politique vise à assurer la meilleure option autant à l'enfant en difficulté qu'à l'ensemble des enfants du CPE dans l'esprit des valeurs du centre. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et d'une responsabilisation du CPE, de la clientèle et des partenaires.

3. LES PRINCIPES DIRECTEURS

L'enfant est entouré d'un environnement aux multiples facettes et les difficultés que peut vivre ce dernier peuvent se répercuter sur l'ensemble du CPE. Avant même de décider d'expulser un enfant, une prise de conscience profonde des divers intervenants entrant en interaction avec ce dernier doit être effectuée afin de maximiser ses chances de réussite. Cette procédure se veut avant tout humaine et déterminante pour le bien dans un premier lieu de l'enfant lui-même, dans un second des enfants de son groupe et enfin sur le personnel du CPE, les trois étant nécessairement étroitement liés. Pour cette raison, la procédure prend en considération l'ensemble des effets et chacune des questions suivantes entrent en ligne de compte dans la prise de décision sachant que cette décision peut avoir un effet déterminant sur le développement de l'enfant.

3.1. Effets sur l'enfant lui-même

Le CPE a des capacités limitées et les besoins des enfants sont variés. Compte tenu des capacités actuelles et des besoins actuels de l'enfant, la poursuite de l'intégration en CPE est-elle souhaitable à ce moment-ci de son développement ? Quelles sont les conditions nécessaires pour assurer son bien-être tant physique que psychologique ? Le CPE peut-il offrir ces conditions ?

3.2. Effets sur le groupe d'enfants

Est-ce que le groupe actuel a les ressources pour faciliter, gérer et maintenir l'intégration d'un enfant qui pose un défi particulier pour son fonctionnement en groupe ? Comment peut-on répondre au besoin individuel en tenant compte du contexte de groupe ? Quelle est la maturité du groupe (actuelle ou en développement) qui permet le maintien de cette intégration ? Est-ce que la présence de l'enfant permet l'application du programme éducatif du CPE et du ministère de la Famille ? Est-ce que le développement, le bien-être, l'intégrité ou la sécurité des enfants sont compromis ?

3.3. Effets sur le personnel

Où est la limite de tolérance du personnel pour éviter l'épuisement professionnel ? Quels sont les moyens internes que l'équipe se donne (organisation) pour permettre cette intégration ? Quel rôle la gestionnaire assume à ce niveau, gestion des ressources humaines pour que l'éducatrice concernée puisse nommer, être écoutée ? Quel est le rôle de l'équipe et de l'éducatrice sur le mandat et les moyens pour y arriver ? Est-ce que la sécurité du personnel est compromise ? Qu'en est-il de l'impact sur le climat de travail ?

4. PROCÉDURE D'INTERVENTION – PLAN D'ACTION

Face à toutes ces questions, le CPE utilise la procédure suivante qui doit être interprétée de la façon suivante. Chacune des étapes est une gradation à suivre avant même de parler d'expulsion. À chaque échec d'une étape, le CPE passe à la suivante.

1. L'éducatrice qui remarque un problème particulier doit consulter en premier lieu la directrice générale ou la directrice adjointe (selon son installation) du CPE, afin de valider les faits et effets observés sur l'enfant, sur le groupe et sur soi.
2. L'éducatrice doit informer la directrice générale ou la directrice adjointe (selon son installation) et voir comment celle-ci peut contribuer et appuyer la démarche d'intégration.
3. L'éducatrice doit informer l'équipe, lors d'une réunion d'équipe, de la démarche et des procédures qui seront entamées.
4. L'éducatrice doit remplir une grille d'observation fournie en annexe. Avec ses observations elle établit un plan d'intervention avec l'aide de la responsable de la pédagogie au besoin.
5. L'éducatrice doit informer les parents et les situer dans ce processus d'intervention.
6. Si le plan d'intervention mis en place ne donne pas les résultats escomptés, l'éducatrice le mentionne aux parents et à la directrice de l'installation qui convoquera une rencontre à laquelle participeront les parents, l'éducatrice, la responsable de la pédagogie la ou les ressource(s) externe(s) qui suit l'enfant au

- besoin. Lors de cette rencontre, la situation est évaluée et un plan de service individualisé est rédigé.
7. L'éducatrice avec la responsable de la pédagogie et la directrice de l'installation doivent évaluer la progression du dossier.
 8. L'éducatrice ou la directrice de l'installation doit, au besoin, demander à la famille d'obtenir de l'aide extérieure, pour un ou l'autre des parents ou pour l'enfant lui-même, afin de compléter l'intervention éducative réalisée en CPE.
 9. Dans le cas où les effets sur l'enfant, sur le groupe et sur l'éducatrice ne peuvent être résorbés malgré tous les efforts apportés, la directrice générale recommande l'expulsion de l'enfant au conseil d'administration et en informe le ministère de la Famille.
 10. Le conseil d'administration entérine l'expulsion de l'enfant dans le cas où les effets sur l'enfant, sur le groupe et sur l'éducatrice ne peuvent être résorbés malgré tous les efforts apportés.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1 Le Centre de la petite enfance La Pleine Lune

Le CPE est le premier responsable d'assurer un service de qualité. Il agit conformément aux Lois, aux règlements et à ses règles de régie interne. Sa responsabilité en matière de gestion d'enfants en difficulté et d'expulsion d'enfants est partagée entre le conseil d'administration, la direction générale du CPE et l'ensemble des personnes oeuvrant pour le CPE. Les responsabilités varient selon leurs fonctions et attributions.

5.2 Le Conseil d'administration

La responsabilité du conseil d'administration est de fournir, dans la mesure de ses capacités le support nécessaire au développement des enfants qui sont confiés au CPE. Il est également responsable d'entériner l'expulsion lorsque les procédures sont dûment complétées.

5.3 Le personnel de gestion

Le personnel de gestion s'assure que les employés sous sa responsabilité portent assistance à tout enfant en difficulté. Il porte également assistance à tous les employés ayant des difficultés particulières avec un enfant. Il est responsable de s'assurer de suivre cette procédure. Enfin, il voit à ce que les employés sous sa responsabilité soient informés de la politique et de la procédure.

5.4 Le personnel

Le personnel éducateur est responsable d'effectuer les interventions nécessaires auprès de l'enfant et le cas échéant, des parents afin de rétablir la situation.

5.5 Les parents

Ce genre d'intervention nécessite à un moment ou à un autre l'intervention des parents et il va de leur responsabilité de porter assistance à leur enfant en coopération avec le CPE.

