

Adoptées par le CA
2021-05-25

Modifiées par le CA
2022-08-25

Modifiées par le CA
2022-08-30

Modifiées par le CA
2022-12-12

Modifiées par le CA
2023-09-06

Règles d'organisation de la prestation des services de garde

Centre de la petite enfance Les
Pilotes de l'Avenir



Table des matières

1.	<i>La mission</i>	6
1.1.	<i>Assurer le bien-être, la santé et la sécurité de l'enfant qui est accueilli</i>	6
1.2.	<i>Offrir un milieu de vie propre à accompagner les enfants dans leur développement global</i>	6
1.3.	<i>Contribuer à prévenir l'apparition de difficultés liées au développement global de jeunes enfants et favoriser leur inclusion sociale</i>	6
2.	<i>Les valeurs</i>	6
2.1.	<i>Le respect de soi, des autres et de l'environnement</i>	6
2.2.	<i>La collaboration</i>	7
2.3.	<i>Le partage</i>	7
2.4.	<i>L'égalité entre les personnes et la valorisation de la diversité</i>	7
2.5.	<i>La résolution pacifique des conflits</i>	7
3.	<i>Les objectifs du programme éducatif</i>	7
4.	<i>Équipe du CPE</i>	7
4.1.	<i>Personnel éducateur</i>	7
4.2.	<i>Responsable en alimentation</i>	7
4.3.	<i>Personnel de gestion</i>	8
5.	<i>Offre de service</i>	8
6.	<i>Territoire à couvrir</i>	8
7.	<i>Ouverture du service de garde</i>	8
8.	<i>La répartition des groupes à l'installation des Belles-Rivières</i>	8
8.1.	<i>La pouponnière</i>	8
8.2.	<i>Les autres groupes</i>	8
9.	<i>La répartition des groupes à l'installation au Petit Poucet</i>	9
9.1.	<i>La pouponnière</i>	9
9.2.	<i>Les autres groupes</i>	9
10.	<i>La politique d'admission des enfants à l'installation des Belles-Rivières</i>	9
10.1.	<i>La liste d'attente</i>	9
10.2.	<i>L'attribution des places</i>	9
10.3.	<i>Les priorités – répartition des places</i>	9
10.4.	<i>Enfant handicapé</i>	10
10.5.	<i>L'horaire-type d'une journée à l'installation des Belles-Rivières – dyades</i>	10
10.6.	<i>... à l'installation des Belles-Rivières - pouponnière</i>	10
11.	<i>La politique d'admission des enfants à l'installation au Petit Poucet</i>	11
11.1.	<i>La liste d'attente</i>	11
11.2.	<i>L'attribution des places</i>	11
11.3.	<i>Les priorités – répartition des places</i>	11
11.4.	<i>Enfant handicapé</i>	11
11.5.	<i>L'horaire-type d'une journée à l'installation au Petit Poucet</i>	11
11.6.	<i>... à l'installation au Petit Poucet - pouponnière</i>	12
12.	<i>Transfert de groupe</i>	12
13.	<i>Inscription d'un enfant à l'installation</i>	12
13.1.	<i>Procédure d'inscription</i>	12
13.2.	<i>Intégration de l'enfant</i>	13
13.3.	<i>Rencontre d'intégration de début d'année</i>	13
13.4.	<i>Communication quotidienne</i>	13

13.5. Rencontre individuelle / dossier éducatif	13
13.6. Rencontre personnelle	13
14. Entente de services	13
14.1. Les frais de garde	14
14.2. Les relevés 24, 30 et le reçu pour usage fiscal.....	14
14.3. Perception des frais	14
14.4. L'état de compte	14
14.5. Les comptes à recevoir	14
14.6. Modifications à l'entente de services	14
14.7. Les journées de vacances et départ définitif.....	14
14.8. Les journées d'absence	15
14.9. Retard ou période additionnelle en fin de journée	15
15. Les congés fériés.....	15
16. La fermeture temporaire du centre.....	15
17. Matériel spécifique dont les enfants ont besoin quotidiennement.....	16
17.1. Vestiaires / vêtements.....	16
17.2. Le matériel fourni gratuitement par le CPE	16
17.3. Le matériel fourni par les parents	16
18. Les arrivées et les départs à l'installation des Belles-Rivières.....	17
18.1. Responsabilité parentale	17
18.2. L'arrivée	17
18.3. Le départ	17
18.4. Le stationnement	18
18.5. La participation des parents et la communication avec ceux-çi.....	18
19. Les arrivées et les départs à l'installation au Petit Poucet	18
19.1. Responsabilité parentale	18
19.2. L'accueil	19
19.3. Le départ	19
19.4. Le stationnement	19
19.5. La participation des parents et la communication avec ceux-çi.....	19
20. L'autorisation pour les sorties.....	20
21. Politique alimentaire	20
22. Santé.....	21
23. La gestion des médicaments	21
24. Incidents et accidents.....	22
25. Exercice d'évacuation.....	22
25.1. Refuge en cas d'urgence.....	22
26. Interdiction de fumer et de vapoter.....	23
27. Salubrité.....	23
28. La procédure de traitement des plaintes	23
28.1. Définition d'une plainte	23
28.2. Dépôt de la plainte	23
28.3. Valeurs privilégiées.....	23
28.4. Principes directeurs	23
28.5. Personnes désignées pour recevoir les plaintes	24
28.6. Procédures	24
29. Politique d'expulsion	25

1. La mission

Dans l'optique du présent programme éducatif, le CPE se donne trois missions éducatives afin que chaque enfant trouve auprès de notre organisation un environnement accueillant, chaleureux, positif, respectueux, attrayant et stimulant dans lesquels il peut s'épanouir et découvrir le monde qui l'entoure.

1.1. Assurer le bien-être, la santé et la sécurité de l'enfant qui est accueilli

Le personnel éducateur reconnaît l'enfant comme un être unique avec sa personnalité, sa culture, ses antécédents familiaux, son rythme de développement et ses propres modes de pensée et d'agir. Il s'appuie sur leur capacité à apprendre et à se développer, quelques soient leurs défis ou leurs difficultés, qu'il considère comme des occasions d'apprentissage et de développement

Le CPE veille également à la santé et à la sécurité en respectant les normes de sécurité et de qualité auxquelles il est soumis. Le personnel se préoccupe autant de la santé psychologique que de la santé physique en offrant un environnement favorable aux saines habitudes de vie.

1.2. Offrir un milieu de vie propre à accompagner les enfants dans leur développement global

Le développement global fait référence à la façon dont l'enfant se développe dans tous les domaines simultanément (physique et moteur, social et affectif, cognitif et langagier). Tous ces domaines s'influencent entre eux. Dans une perspective de développement global et intégral, en permettant à l'enfant d'interagir, d'explorer, de découvrir et d'acquérir des connaissances, on privilégie tous les aspects du développement global. Par exemple, l'habilité à parler du jeune enfant, qui relève du domaine langagier, facilite les relations avec les autres (domaine social et affectif).

1.3. Contribuer à prévenir l'apparition de difficultés liées au développement global de jeunes enfants et favoriser leur inclusion sociale

Le personnel éducateur est un acteur de premier plan pour détecter l'apparition de difficultés liées au développement global et pour favoriser l'inclusion sociale des enfants présentant des besoins particuliers, en les intégrant dans le quotidien du CPE. Nous favorisons l'égalité des chances entre les enfants, qu'ils soient issus de milieux différents, qu'ils aient ou non des besoins particuliers et quel que soit leur milieu religieux.

2. Les valeurs

Les valeurs se définissent à travers les convictions, les croyances, les idées et les principes moraux qui accompagnent les comportements. Au CPE, les valeurs principales véhiculées dans notre programme éducatif sont le respect de soi, des autres et de l'environnement, l'égalité entre les personnes, le partage, la collaboration, la résolution pacifique des conflits et la valorisation de la diversité.

2.1. Le respect de soi, des autres et de l'environnement

Sensibiliser l'enfant au respect de soi, des autres et de l'environnement à travers les activités appropriées et les moments de routine.

2.2. La collaboration

Inciter l'enfant à développer le sens de la coopération et de l'entraide.

2.3. Le partage

Le partage englobe le partage du matériel, des idées, des conseils, des tâches et du pouvoir.

2.4. L'égalité entre les personnes et la valorisation de la diversité

2.5. La résolution pacifique des conflits

3. Les objectifs du programme éducatif

En se dotant de programme éducatif, le CPE Les Pilotes de l'Avenir veut:

- favoriser la qualité éducative ;
- favoriser la cohérence entre les approches éducatives mises en œuvre dans ses deux installations ;
- s'assurer de la continuité des interventions éducatives effectuées auprès des enfants et de leur famille.

Ce programme éducatif sert de cadre de référence, d'outil de formation, d'intervention et de gestion. Il assure une continuité éducative entre les divers programmes offerts aux enfants (préscolaire, primaire et périnatalité).

4. Équipe du CPE

Le Centre de la Petite Enfance Les Pilotes de l'Avenir s'assure que les membres du personnel soient compétents et motivés. Lors de la sélection, ils doivent manifester des attitudes qui favorisent le développement des valeurs qui sont privilégiées par le CPE. Le CPE reconnaît et valorise le travail de son personnel. Pour maintenir leur professionnalisme et pour répondre aux besoins changeants des enfants, chaque année, tous les membres du personnel ont la possibilité d'assister à des journées de formation qui sont offertes sous forme de cours, d'ateliers ou de conférences. En tout temps, pour mieux accomplir sa tâche et pour mieux répondre aux besoins de l'enfant, l'éducatrice peut demander le support de son entourage professionnel.

4.1. Personnel éducateur

L'équipe du personnel éducateur compte 17 éducatrices dont 11 sont titulaires d'un groupe, les autres assurant la garde des enfants en complémentarité avec les éducatrices titulaires.

4.2. Responsable en alimentation

Une cuisinière élabore les menus en respectant les lignes directrices de « Gazelle et potiron ». Elle prépare et cuisine les dîners ainsi que les collations du matin et de l'après-midi.

4.3. Personnel de gestion

L'équipe du personnel de gestion comprend un directeur, une directrice adjointe et une adjointe administrative.

5. Offre de service

Le CPE offre des services de garde dans deux installations : des Belles-rivières, située au 1295, rue des Loisirs Est à L'Ancienne-Lorette [(418) 872-1272], et au Petit Poucet, au 1380, rue des Pins Ouest, L'Ancienne-Lorette [(418) 872-8181].

Pendant les heures d'ouverture, les parents ont accès aux locaux du CPE lorsque les enfants sont présents.

6. Territoire à couvrir

Le CPE reçoit principalement des enfants dont les parents habitent la ville de L'Ancienne-Lorette et des enfants dont les parents sont employés de la Commission scolaire des Découvreurs avec laquelle nous avons une entente de services.

7. Ouverture du service de garde

Le CPE offre des services 5 jours par semaine, de 7 h à 18 h, à des enfants de la naissance jusqu'à leur admission à l'éducation préscolaire ou à l'enseignement primaire, selon les besoins réels des parents (temps plein, temps partiel ou sur appel).

8. La répartition des groupes à l'installation des Belles-Rivières

8.1. La pouponnière

- 10 poupons peuvent être accueillis tous les jours à la pouponnière par une éducatrice.
- Les poupons ont entre 0 et 18 mois (exceptionnellement jusqu'à 29 mois).
- Les groupes sont formés selon la règle 5 poupons pour une éducatrice à l'intérieur d'un fonctionnement en dyade.
- La pouponnière possède des équipements conçus pour permettre l'apprentissage des tout-petits.
- Une cour extérieure est spécialement aménagée à leur intention.

8.2. Les autres groupes

- L'installation accueille 48 enfants dont l'âge varie de 18 mois à 5 ans (ou jusqu'à leur admission à l'éducation préscolaire ou à l'enseignement primaire).
- La formation des groupes est établie selon la formule multiâge : 8 enfants de 18 mois à 5 ans pour une éducatrice à l'intérieur d'un fonctionnement en dyade.

- Selon la programmation en cours, les regroupements s'effectueront en fonction des intérêts des enfants et des objectifs poursuivis, c'est-à-dire que durant les ateliers, les groupes seront répartis en respectant les centres d'intérêt des groupes d'âge différents.

9. La répartition des groupes à l'installation au Petit Poucet

9.1. La pouponnière

- 5 poupons peuvent être accueillis tous les jours à la pouponnière par une éducatrice.
- Les poupons ont entre 0 et 18 mois (exceptionnellement jusqu'à 29 mois).
- Les groupes sont formés selon la règle 5 poupons pour une éducatrice.
- La pouponnière possède des équipements conçus pour permettre l'apprentissage des tout-petits.
- Une cour extérieure est spécialement aménagée à leur intention.

9.2. Les autres groupes

- L'installation accueille 32 enfants dont l'âge varie de 18 mois à 5 ans (ou jusqu'à leur admission à l'éducation préscolaire ou à l'enseignement primaire).
- La formation des groupes est établie selon la formule multiâge : 8 enfants de 18 mois à 5 ans pour une éducatrice à l'intérieur d'un fonctionnement en dyade.
- Selon la programmation en cours, les regroupements s'effectueront en fonction des intérêts des enfants et des objectifs poursuivis, c'est-à-dire que durant les ateliers, les groupes seront répartis en respectant les centres d'intérêt des groupes d'âge différents.

10. La politique d'admission des enfants à l'installation des Belles-Rivières

10.1. La liste d'attente

Le parent qui inscrit son enfant sur la liste d'attente du Centre doit communiquer avec le guichet unique d'accès aux places à contribution réduite en service de garde éducatifs à l'enfance, La Place 0-5 : www.laplace0-5.com.

10.2. L'attribution des places

Lorsqu'une place devient disponible, le Centre téléphone au parent, en tenant compte des priorités, de l'ordre d'inscription et du groupe d'âge, pour lui offrir une place. Celui-ci a 24 heures pour signifier son intérêt. Sur rendez-vous, il peut venir visiter afin de connaître le milieu. Si le parent accepte la place, un rendez-vous lui est donné afin de compléter les documents.

10.3. Les priorités – répartition des places

50 % des places sont attribuées prioritairement aux enfants du personnel de la Commission scolaire des Découvreurs.

Par la suite, la priorité est attribuée aux enfants des parents-utilisateurs, aux enfants déjà présents qui désirent augmenter le nombre de jours de fréquentation et aux enfants du personnel permanent du Centre de la petite

enfance en respectant la date d'inscription sur la liste d'attente. Seul un parent utilisateur (ou tuteur légal) peut se prévaloir des priorités liées à la fratrie.

Toutefois, concernant le personnel permanent du Centre, la priorité se limite à la présence d'un enfant par groupe. L'accès d'un enfant du personnel à la pouponnière est sous réserve de la libération prévue d'une place d'un enfant du personnel, lorsque le poupon sera en âge de transférer en multiâge.

Aussi, un enfant ne peut faire partie du groupe ou de la dyade dans lequel ou laquelle travaille son parent.

Nonobstant ce qui précède, la priorité de l'offre de places aux parents et au personnel prend en compte la formation des groupes en multiâge.

10.4. Enfant handicapé

Les parents dont l'enfant est handicapé ou dont l'enfant nécessite un accompagnement particulier doivent en faire mention au moment de l'inscription. Une analyse des besoins est alors faite avec l'aide des professionnels qui suivent l'enfant (collaboration parents, IRDPQ, CIUSSS) et un plan d'intervention est mis en place pour répondre aux besoins de l'enfant.

10.5. L'horaire-type d'une journée à l'installation des Belles-Rivières – dyades

7 h	à	9 h	accueil des enfants activités libres : casse-tête, dessins, jeux de table, etc.
9 h	à	9 h 30	routine d'hygiène et collation
9 h 30	à	11 h 15	habillage et jeux extérieurs et/ou période d'ateliers et/ou activité de groupe et/ou activité de dyade
11 h 15	à	12 h	routine d'hygiène et dîner
12 h	à	12 h 30	jeux libres
12 h 30	à	15 h	conte, sieste ou relaxation
15 h	à	15 h 30	routine d'hygiène et collation
15 h 30	à	17 h	jeux libres, activités dirigées ou jeux extérieurs
17 h	à	18 h	regroupement dans la salle multifonctionnelle ou dans un local

10.6. ... à l'installation des Belles-Rivières - pouponnière

7 h	à	7h45	accueil des enfants dans la grande salle
7h45	à	9 h	jeux libre
9 h	à	9 h 45	routine d'hygiène et collation, changement de couches
9 h 45	à	11 h 15	habillage et jeux extérieurs et/ou activités Sieste au besoin
11 h 30	à	12 h	routine d'hygiène et dîner
12 h15	à	12 h 45	jeux libres, changement de couches
12 h 45	à	13 h	Lait et préparation à la sieste
13 h	à	15 h	sieste (varie en fonction de l'enfant)
15 h	à	15 h 30	routine d'hygiène et collation, changement de couche
15 h 30	à	17 h	jeux libres ou jeux extérieurs
17 h	à	18 h	regroupement dans la salle multifonctionnelle ou dehors

Les heures des routines de la journée peuvent différer selon la température, l'humeur, l'intérêt des enfants ainsi que par la dynamique du groupe.

11. La politique d'admission des enfants à l'installation au Petit Poucet

11.1. La liste d'attente

Le parent inscrit son enfant sur la liste d'attente du Centre doit communiquer avec le guichet unique d'accès aux places à contribution réduite en service de garde éducatifs à l'enfance, la Place 0-5 (www.laplace0-5.com).

11.2. L'attribution des places

Lorsqu'une place devient disponible, le Centre téléphone au parent, en tenant compte des priorités, de l'ordre d'inscription et du groupe d'âge, pour lui offrir une place. Celui-ci a 24 heures pour signifier son intérêt. Sur rendez-vous, il peut venir visiter afin de connaître le milieu. Si le parent accepte la place, un rendez-vous lui est donné afin de compléter les documents.

11.3. Les priorités – répartition des places

Dans notre liste d'attente, nous accordons la priorité, en tenant compte des besoins du CPE par groupe d'âge, aux enfants suivants :

- les enfants déjà présents, qui désirent augmenter le nombre de jours de fréquentation;
- les frères et sœurs d'enfants fréquentant déjà notre installation;
- les enfants utilisant le service de garde « occasionnel ».

11.4. Enfant handicapé

Les parents dont l'enfant est handicapé ou dont l'enfant nécessite un accompagnement particulier doivent en faire mention au moment de l'inscription. Une analyse des besoins est alors faite avec l'aide des professionnels qui suivent l'enfant (collaboration parents, IRDPQ, CIUSSS) et un plan d'intervention est mis en place pour répondre aux besoins de l'enfant.

11.5. L'horaire-type d'une journée à l'installation au Petit Poucet

7 h	Accueil des enfants
	Activités libres : casse-tête, dessins, jeux de table, etc.
9 h 15	Routine d'hygiène et collation
9 h 30	Ateliers, activités semi-dirigées ou activités dirigées
10 h 15	Sortie extérieure
	Ateliers, activités semi-dirigées ou activités dirigées
11 h	Entrée de l'extérieur, hygiène, préparation au dîner
11 h 30	Dîner
12 h	Hygiène : brossage des dents, changements de couches
12 h 45	Détente ou sieste
14 h 15	Réveil progressif
15 h	Routine d'hygiène et collation
15 h 20	Ateliers, activités semi-dirigées ou activités dirigées
15 h 45	Sortie extérieure

		Ateliers, activités semi-dirigées ou activités dirigées
16 h		Rassemblement dans le local d'ouverture et de fermeture ou à l'extérieur - activités libres
18 h		Fermeture

11.6. ... à l'installation au Petit Poucet - pouponnière

7 h	à	8 h 15	accueil des enfants et jeux libres
8 h 15	à	8 h 50	jeux libre et/ou activités dirigées ou de groupe
8 h 50	à	9 h 45	routine d'hygiène et collation, changement de couches, lait
9 h 45	à	11 h 15	habillage et jeux extérieurs et/ou activités Sieste au besoin
11 h 30	à	12 h	routine d'hygiène et dîner
12 h 15	à	12 h 30	jeux libres, changement de couches
12 h 30	à	12 h 45	Lait et préparation à la sieste, lecture
13 h	à	15 h	sieste (varie en fonction de l'enfant)
15 h	à	15 h 30	routine d'hygiène et collation, changement de couche
15 h 30	à	17 h	jeux libres ou jeux extérieurs
17 h	à	18 h	Regroupement fin de journée

Les heures des routines de la journée peuvent différer selon la température, l'humeur, l'intérêt des enfants ainsi que par la dynamique du groupe.

12. Transfert de groupe

Le transfert de groupe s'effectue principalement en septembre, mais aussi en cours d'année si des places se libèrent.

13. Inscription d'un enfant à l'installation

13.1. Procédure d'inscription

- Sur rendez-vous, la directrice adjointe fait visiter le service de garde.
- La directrice adjointe présente et remet le dossier d'inscription au parent intéressé :
 - Le programme éducatif et les règles d'organisation de l'installation
 - La fiche d'inscription à compléter
 - La documentation pertinente (pochette d'inscription : demande de place à contribution réduite, protocoles des médicaments, entente de services, etc.)
- Le parent vient porter les documents lorsque complétés et apporte les copies originales de son certificat de naissance, du certificat de naissance de l'enfant, de l'attestation des services de garde reçus pendant la dernière année, la lettre de confirmation d'inscription sur la Place 0-5 ainsi qu'un spécimen de chèque.
- Le CPE vérifie la conformité des documents.
- L'éducatrice de l'enfant contacte le parent afin de valider avec lui un moment pour une première visite avec l'enfant. Elle informe à ce moment le parent de la date d'entrée et du groupe dans lequel l'enfant évoluera.

Le parent doit s'assurer que le CPE détient les renseignements à jour pour la fiche de son enfant tout au long de sa fréquentation. Il nous informe des changements (adresse, numéros de téléphone, information sur la

santé de son enfant). TOUS LES RENSEIGNEMENTS fournis pendant le séjour d'un enfant au service de garde sont CONFIDENTIELS et nul ne peut en divulguer le contenu verbalement ou par écrit sans l'autorisation du titulaire de l'autorité parentale. Si l'enfant quitte définitivement le milieu de garde :

- la fiche d'inscription de l'enfant sera remise au parent;
- une ATTESTATION indiquant le nombre de jours durant lesquels l'enfant a utilisé les places du service de garde sera remise au parent.

13.2. Intégration de l'enfant

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

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

13.3. Rencontre d'intégration de début d'année

En septembre, le parent est invité à une rencontre avec l'éducatrice de son enfant. Ils font alors connaissance, échangent sur les particularités de l'enfant, de ses habitudes et routines. Par la suite, ils discutent des valeurs, des différentes consignes, et de tout ce qui concerne le fonctionnement du groupe de l'enfant.

13.4. Communication quotidienne

Chaque éducatrice communique au parent le compte rendu de la journée de son enfant à l'aide d'une plateforme numérique.

13.5. Rencontre individuelle / dossier éducatif

La mise en place du dossier éducatif de l'enfant vise trois objectifs :

- communiquer avec les parents concernant le développement de leur enfant;
- soutenir la détection hâtive de difficultés, en cohérence avec la démarche Agir tôt;
- faciliter les transitions, dont celle vers l'école.

Le dossier éducatif de l'enfant est remis aux parents au plus tard le 15 décembre et le 15 juin de chaque année. Une rencontre est alors proposée aux parents : elle permet d'informer le parent du développement de son enfant.

13.6. Rencontre personnelle

Une ou quelques rencontres personnelles sont planifiées, au besoin, à la demande des parents ou de l'éducatrice.

14. Entente de services

Une entente de services est signée lors de l'inscription d'un enfant à l'installation et celle-ci est renouvelable au 31 août de chaque année.

14.1. Les frais de garde

Les frais de garde sont fixés par le ministère de la Famille. Ces montants donnent droit à des services de garde éducatifs d'une durée maximale de 10 heures par jour à l'intérieur de l'horaire d'ouverture, pour un maximum de 20 jours par 4 semaines et de 261 jours par année. Ils donnent également droit au repas du midi et à deux collations.

14.2. Les relevés 24, 30 et le reçu pour usage fiscal

Un relevé 24 pour frais de garde (provincial) est remis aux parents pour les frais de garde autres que le montant de la contribution réduite; un relevé 30 et un reçu pour usage fiscal est émis pour tous les frais de garde (fédéral) au plus tard le 28 février de chaque année aux fins des déclarations de revenus.

14.3. Perception des frais

Le mode de perception des frais de garde est le prélèvement préautorisé au compte bancaire de la personne concernée. Ce prélèvement est effectué soit à toutes les deux ou quatre semaines, selon l'entente convenue. Exceptionnellement, la direction pourra autoriser un autre mode de paiement selon les circonstances.

Lorsqu'un paiement n'est pas accepté par un établissement bancaire, les parents doivent assumer en totalité les frais qui sont imputés au CPE par l'institution financière.

14.4. L'état de compte

Un état de compte est transmis aux parents sur demande.

14.5. Les comptes à recevoir

Le parent s'engage à respecter les temps de paiement. Dans le cas contraire, la procédure suivante s'applique :

- 2^e semaine de retard de paiement :** un rappel verbal
- 3^e semaine de retard de paiement :** un 1^{er} avis écrit
- 4^e semaine de retard de paiement :** un 2^e avis écrit (préavis de résiliation de contrat)
- 6^e semaine de retard de paiement :** la résiliation du contrat

14.6. Modifications à l'entente de services

Des modifications peuvent être apportées à l'entente de services en complétant et en signant le formulaire prévu à cette fin. Pour une DIMINUTION du nombre de jours de fréquentation, un préavis écrit de 2 semaines est demandé. Pour une AUGMENTATION du nombre de jours de fréquentation, la demande doit être formulée à la direction qui, en tenant compte des places à combler du CPE par groupe d'âge, accorde les jours de fréquentation supplémentaires ou, si ce n'est pas possible pour le moment, en prend note sur la liste d'attente.

14.7. Les journées de vacances et départ définitif

Au printemps de chaque année, un formulaire est remis aux parents qui sont invités à nous faire part des dates de vacances estivales prévues de leur enfant, c'est-à-dire pour la période du 24 juin au 1er septembre (le

paiement des frais de garde est exigé, même durant la période de vacances). C'est également l'occasion de mentionner la date de départ définitif de l'enfant, si c'est le cas.

14.8. Les journées d'absence

Le parent est invité à informer le plus tôt possible le Centre lorsque l'enfant est absent pour cause de maladie ou tout autre motif (le paiement des frais de garde est exigé). Cela permet de contacter des enfants qui sont sur la liste de remplacement.

14.9. Retard ou période additionnelle en fin de journée

Le parent s'engage à respecter les heures régulières de garde prévues dans l'entente du service de garde. Si le parent dépasse les 10 heures de garde par jour, 5 \$ en frais d'utilisation de période additionnelle à l'intérieur des heures d'ouverture du CPE seront chargés et l'annexe D devra être complétée. Le parent qui vient chercher son enfant à la fin de la journée est prié de respecter l'heure de fermeture, c'est-à-dire d'avoir quitté le CPE à 18 heures. Le parent en retard devra régler les frais excédentaires de 10 \$ qui seront portés à son compte pour chaque quart d'heure supplémentaire à compter de la première minute de retard. Il est à noter que cette pénalité est calculée à partir de l'heure de sortie du CPE avec l'enfant. Il est important de nous aviser à l'avance de tout retard possible.

15. Les congés fériés

Le Centre est ouvert toute l'année, sauf lors des jours fériés suivants; le parent assume quand même le paiement des frais de garde si ce jour est inclus à l'entente de service :

- Fête du Travail
- L'Action de Grâces
- Veille de Noël
- Noël
- Lendemain de Noël
- Veille du Jour de l'An
- Jour de l'An
- Lendemain du jour de l'An
- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Journée nationale des patriotes
- Fête Nationale du Québec
- Fête du Canada

Lorsque le congé férié coïncide avec une journée de fin de semaine, le congé est reporté et les parents en sont informés dans l'entente de service.

16. La fermeture temporaire du centre

Tôt le matin, si le service n'ouvre pas pour une cause imprévisible (tempête, bris de chauffage, feu, etc.), les parents sont avisés par téléphone par l'éducatrice de leur enfant.

Le paiement des frais de garde est exigé seulement pour la 1^{re} journée de fermeture (1 journée par évènement).

17. Matériel spécifique dont les enfants ont besoin quotidiennement

17.1. Vestiaires / vêtements

Chaque enfant a un vestiaire identifié à son nom. Ce vestiaire vous sera indiqué lors de la première journée de fréquentation. Le vestiaire est l'endroit où il faut déposer les effets personnels de votre enfant. Il est important de vider le casier du vestiaire tous les jours afin d'apporter les œuvres des enfants à la maison. De plus, le casier sert souvent de centre de messages entre les parents et le CPE; il est donc important de vider son contenu pour être au courant de tout ce qui se passe dans la journée.

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

Nous vous demandons d'éviter en tout temps de laisser au vestiaire de votre enfant :

- toutes formes de produits alimentaires (risques d'allergies) ;
- tous médicaments ou produits d'hygiène personnelle (crème solaire, baume à lèvres) - remettre en main propre au personnel éducateur ;
- tous objets pouvant être dangereux pour la sécurité des enfants (boutons, argent, blocs Légo, etc.).

17.2. Le matériel fourni gratuitement par le CPE

- Crème pour érythème fessier
- Crème solaire
- Dentifrice
- Brosse à dents renouvelée 4 fois par année
- Acétaminophène (160 mg / 5 mL).

Si ceux-ci ne conviennent pas, le parent est invité à fournir ou apporter ceux qu'il désire que nous utilisions. Ne pas oublier d'inscrire le nom de l'enfant sur les produits et de prendre en compte que le CPE est tenu de respecter les dates d'expiration.

17.3. Le matériel fourni par les parents

Les procédures ou articles suivants sont nécessaires au bon fonctionnement et au bien-être de votre enfant et **tous ces articles doivent être identifiés** :

➤ Pour les enfants de moins de 18 mois

- Les biberons remplis lorsqu'il est à la préparation pour nourrisson
- Des vêtements appropriés à la saison et à la variation de température
- Des vêtements de rechange; sous-vêtements, chandail, pantalon, bas
- Des chaussures appropriées à la saison
- Les couches jetables (un sac complet identifié au nom de l'enfant)
- Un objet de réconfort (petite couverture ou autre)
- Deux sucettes (selon les besoins)

➤ Pour les enfants de 18 mois – 5 ans

- Des vêtements appropriés pour les jeux et la saison
- Des vêtements de rechange; sous-vêtements, chandail, pantalon, bas
- Des chaussures appropriées
- Les couches jetables, s'il y a lieu (un sac complet identifié au nom de l'enfant)
- Un objet de réconfort (petite couverture ou autre)

Le port du chapeau ou de la casquette est obligatoire lors des sorties estivales quotidiennes afin d'assurer la protection contre le soleil. Il est de la responsabilité du parent d'appliquer de la crème solaire à son enfant avant son arrivée au CPE.

L'hiver, nous exigeons le port du cache-col plutôt que du foulard, et ce, par mesure de sécurité. Nous ne pouvons être tenus responsables des objets égarés ou perdus. Afin d'éviter les pertes, il est recommandé d'identifier les vêtements de l'enfant et autres objets lui appartenant. Puisque des sorties à l'extérieur sont prévues quotidiennement, l'enfant doit être habillé en fonction du temps qu'il fait.

18. Les arrivées et les départs à l'installation des Belles-Rivières

18.1. Responsabilité parentale

Les personnes qui accompagnent l'enfant doivent le dévêtir à l'arrivée et le vêtir au départ et s'assurer de ranger les effets personnels de l'enfant dans son vestiaire. Le parent est responsable de son enfant tant qu'il est en sa présence au CPE.

18.2. L'arrivée

À l'arrivée au CPE, le parent doit accompagner son enfant dans la salle multifonctionnelle. Si l'arrivée de l'enfant se fait après 11h30, le dîner ne sera pas servi, à moins que le parent n'ait prévenu à l'avance de son retard.

18.3. Le départ

Le parent doit toujours aviser le CPE lorsqu'il est dans l'impossibilité de venir chercher son enfant, et ce, même si la personne qui vient le chercher est inscrite au dossier. Si cette personne n'y est pas inscrite, il lui sera impossible de quitter avec l'enfant. Il est à noter que lorsqu'une personne n'est pas connue du personnel, une pièce d'identité lui sera demandée.

Lorsque l'enfant est dans la cour extérieure, nous demandons au parent de se rendre auprès de l'éducatrice, et non de s'attendre à ce que l'éducatrice se déplace puisque celle-ci doit assurer la surveillance d'une aire de jeu et ne peut laisser les enfants seuls.

Nous demandons à tous les parents de circuler très prudemment sur le stationnement, puisque nous nous sentons responsables de la sécurité des petits. Ne jamais laisser votre enfant seul dans le véhicule ou dans le stationnement.

Nous demandons aux parents de ne jamais laisser seul, le ou les enfants qui l'accompagnent, à l'extérieur d'un groupe ou du CPE.

Note : Toute employée qui a un motif raisonnable de croire que le parent ou la personne autorisée qui se présente au CPE n'est pas apte à assurer la santé et la sécurité de l'enfant doit questionner verbalement cette personne sur les capacités de ce dernier. Cette

personne sera invitée à contacter les services d'un taxi ou à communiquer avec une de ses connaissances pour le trajet de retour. S'il y a refus, ou preuve d'agressivité, l'employée devra aviser immédiatement le service de police local.

18.4. Le stationnement

Le parent doit utiliser les espaces de stationnement situés à l'ouest du CPE (face à la Rue Notre-Dame) où les zones de débarcadère situées devant le CPE sur la rue des Loisirs Est (limite de temps de stationnement 10 minutes). Il ne faut en aucun cas laisser un enfant sans surveillance dans le stationnement. Conducteur, SOYEZ Prudent! Lorsque vous venez conduire ou chercher votre enfant, nous vous demandons de faire preuve de prudence aux heures de pointe, car beaucoup d'enfants circulent dans l'aire de stationnement.

18.5. La participation des parents et la communication avec ceux-ci

Chaque éducatrice communique au parent le compte rendu de la journée de son enfant à l'aide d'une plateforme numérique.

Rencontre intégration

À chaque année, donc autour du mois de septembre, le parent est invité à une rencontre avec l'éducatrice de son enfant. Ils font alors connaissance, le parent échange sur les particularités de son enfant, de ses habitudes et routines. Par la suite ils discuteront du fonctionnement, des valeurs, des consignes, et de tout ce qui concerne le groupe de l'enfant.

Rencontre individuelle / dossier éducatif

La mise en place du dossier éducatif de l'enfant vise trois objectifs :

- communiquer avec les parents concernant le développement de leur enfant;
- soutenir la détection hâtive de difficultés, en cohérence avec la démarche Agir tôt;
- faciliter les transitions, dont celle vers l'école.

Le dossier éducatif de l'enfant est remis aux parents vers le 15 décembre et vers le 15 juin de chaque année. Une rencontre est offerte aux parents à ce moment-là. Cette rencontre permet de situer le parent en ce qui concerne l'évolution de son enfant.

Rencontre personnelle

Une ou quelques rencontres personnelles sont planifiées au besoin à la demande des parents ou de l'éducatrice.

19. Les arrivées et les départs à l'installation au Petit Poucet

19.1. Responsabilité parentale

Les personnes qui accompagnent l'enfant doivent le dévêtir à l'arrivée et le vêtir au départ et s'assurer de ranger les effets personnels de l'enfant dans son vestiaire. Le parent est responsable de son enfant tant qu'il est en sa présence au CPE.

19.2. L'accueil

Nous demandons aux parents d'arriver avant 9 h pour que leur enfant puisse vivre pleinement les activités avec son groupe. Le parent reconduit son enfant dans le local désigné pour l'arrivée et le départ et s'assure que l'éducatrice responsable sait que son enfant est arrivé.

19.3. Le départ

- Départ à partir de 16 h

Tout en respectant le nombre d'enfants permis dans le local désigné pour l'arrivée et le départ et le ratio personnel éducateur/enfants, les enfants se regroupent à nouveau vers 16 h dans ce local où des jeux libres sont à leur disposition. Le parent ou la personne autorisée à venir chercher l'enfant avertit l'éducatrice responsable du départ de son enfant. Il est important de toujours aviser un membre du personnel si une personne autre que celles déjà autorisées vient chercher l'enfant. Demander à cette personne de sonner à la porte afin de ne pas lui divulguer le code d'accès et maintenir un environnement sécuritaire. Lorsque l'enfant est dans la cour extérieure, nous demandons au parent de se rendre auprès de l'éducatrice, et non de s'attendre à ce que l'éducatrice se déplace puisque celle-ci doit assurer la surveillance d'une aire de jeu et ne peut laisser les enfants seuls.

Note : Toute employée qui a un motif raisonnable de croire que le parent ou la personne autorisée qui se présente au CPE n'est pas apte à assurer la santé et la sécurité de l'enfant doit questionner verbalement cette personne sur les capacités de ce dernier. Cette personne sera invitée à contacter les services d'un taxi ou à communiquer avec une de ses connaissances pour le trajet de retour. S'il y a refus, ou preuve d'agressivité, l'employée devra aviser immédiatement le service de police local.

19.4. Le stationnement

Le stationnement sur le terrain du CPE sont réservés aux employés. Les parents sont invités à utiliser les zones de débarcadères prévues à cet effet dans la rue. Il est entendu que le soir, lorsque la plupart des employés ont quitté, les stationnements peuvent être utilisés. Il est cependant important de laisser l'allée qui mène à la porte du CPE libre en tout temps. Il ne faut en aucun cas laisser un enfant sans surveillance dans la voiture. Conducteur, SOYEZ Prudent! Lorsque vous venez conduire ou chercher votre enfant, nous vous demandons de faire preuve de prudence aux heures de pointe, car beaucoup d'enfants circulent près des voitures.

19.5. La participation des parents et la communication avec ceux-ci

Chaque éducatrice communique au parent le compte rendu de la journée de son enfant à l'aide d'une plateforme numérique.

Rencontre intégration

À chaque année, donc autour du mois de septembre, le parent est invité à une rencontre avec l'éducatrice de son enfant. Ils font alors connaissance, le parent échange sur les particularités de son enfant, de ses habitudes et routines. Par la suite ils discuteront du fonctionnement, des valeurs, des consignes, et de tout ce qui concerne le groupe de l'enfant.

Rencontre individuelle / dossier éducatif

La mise en place du dossier éducatif de l'enfant vise trois objectifs :

- communiquer avec les parents concernant le développement de leur enfant;
- soutenir la détection hâtive de difficultés, en cohérence avec la démarche Agir tôt;

- faciliter les transitions, dont celle vers l'école.

Le dossier éducatif de l'enfant est remis aux parents vers le 15 décembre et vers le 15 juin de chaque année. Une rencontre est offerte aux parents à ce moment-là. Cette rencontre permet de situer le parent en ce qui concerne l'évolution de son enfant.

Rencontre personnelle

Une ou quelques rencontres personnelles sont planifiées au besoin à la demande des parents ou de l'éducatrice.

20. L'autorisation pour les sorties

Deux types de sorties peuvent s'effectuer au CPE. Lors de l'inscription de l'enfant au CPE, le consentement écrit du parent est demandé pour des sorties pédestres (bibliothèque, personnes âgées). Des sorties spéciales sont effectuées à quelques reprises durant l'année (visite dans un verger, dans une ferme, etc.). Elles suscitent beaucoup d'enthousiasme de la part des enfants. Toute sortie nécessitant un transport en autobus scolaire est réservée aux enfants de 3 ans et plus. Quant au parent, il lui appartient d'accepter ou de refuser que son enfant participe. Dans le cas de l'acceptation, il doit signer une entente particulière. Le coût des sorties doit lui être transmis au préalable. Pour qu'une sortie ou activité soit effectuée, le nombre d'accompagnateurs doit être suffisant pour maintenir un climat sécuritaire selon les critères du CPE.

Les enfants qui ne participent pas à la sortie bénéficient des services éducatifs habituels.

Voici ce que la SAAQ recommande pour transporter des groupes d'enfants de 5 ans ou moins en autobus ou minibus scolaire :

- il est recommandé d'installer les enfants pesant moins de 18 kg ou âgés de moins de 4 ans et demi dans leur siège d'enfant, fixé aux ancrages de l'autobus scolaire;
- pour qu'un enfant bénéficie de la protection optimale d'un autobus, il faut qu'il puisse s'asseoir convenablement sur la banquette c'est-à-dire que son dos doit être bien droit et appuyé contre le dossier et que ses genoux doivent être pliés au bout du banc.

Présentement, aucun autobus n'est muni d'assez d'ancrages pour accueillir des sièges d'enfant pour tous les enfants. Les parents ont donc le choix, à chaque sortie, de permettre ou non le transport en autobus de leur enfant sans siège d'enfant vers le lieu d'une activité.

21. Politique alimentaire

Le CPE Les Pilotes de l'Avenir suit les règles promulguées dans Gazelle et Potiron. Une politique alimentaire est en élaboration et elle devrait être adoptée à l'automne 2023.

22. Santé

En cas de maladie ou d'accident majeur, le Centre prend les dispositions nécessaires, notamment en communiquant avec un médecin ou en demandant un transport vers un hôpital et le parent en est avisé aussitôt. Si un transport par ambulance est nécessaire, un membre du personnel accompagne l'enfant. Les coûts de transport sont aux frais du parent.

Afin de protéger la santé des enfants et du personnel, l'enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants ne peut être admis au CPE.

Symptômes	Conduite à tenir	Retour
Incapacité de l'enfant à participer aux activités du groupe sans effort inhabituel.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Lorsque l'enfant est capable de participer aux activités du groupe sans effort.
Incapacité de l'éducatrice à s'occuper de l'enfant malade sans compromettre le bien-être des autres enfants.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Lorsque l'enfant ne requiert pas ou très peu de soins additionnels ne compromettant pas le bien-être des autres enfants.
Présence de symptômes pouvant suggérer une maladie sévère, par exemple de la fièvre avec atteinte de l'état général, de la léthargie, de l'irritabilité, des pleurs persistants, de la difficulté à respirer, des signes de déshydratation.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Lorsque la condition de l'enfant est améliorée.
Éruption cutanée avec fièvre ou atteinte de l'état général.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible. Une évaluation médicale est recommandée pour préciser s'il s'agit d'une maladie contagieuse.	Variable selon l'étiologie.
Vomissements : 2 ou plus durant les dernières 24 heures.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Après résolution (pas de vomissements depuis 24 heures).
Diarrhée : <ul style="list-style-type: none"> • si les selles ne peuvent pas être contenues dans la couche ou que l'enfant est incontinent (ne peut pas se rendre à la toilette pour chacune de ses selles); • si les selles contiennent du sang ou du mucus; • si l'enfant est fébrile. 	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Lorsqu'il est fébrile, que les selles peuvent être contenues dans la couche ou que l'enfant est continent et en l'absence de sang ou de mucus dans les selles OU selon l'étiologie.
Lésions cutanées avec écoulement purulent.	Exclure, si les lésions ne peuvent pas être couvertes avec un pansement imperméable.	Selon l'étiologie, s'il n'y a plus d'écoulement, si les lésions sont croûtées ou qu'elles peuvent être couvertes par un pansement imperméable.

Prévention et contrôle des infections dans les services de garde et écoles du Québec - Guide d'intervention édition 2015, page 22

Si une maladie que la vaccination permet d'éviter survient dans le service de garde, l'enfant non vacciné, à moins que le parent accepte de le faire vacciner, peut être exclu pour des périodes plus ou moins longues, selon la maladie. Cette mesure est exceptionnelle et relève de la Direction générale de la santé publique.

Afin de nous permettre de bien gérer les places disponibles, le parent est prié d'informer le CPE de l'absence de l'enfant dès que possible.

23. La gestion des médicaments

En conformité avec l'article 118 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, un membre du personnel ne peut administrer un médicament sans l'autorisation écrite du parent et d'un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire.

S'il s'agit d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette décrivant le médicament font foi de l'autorisation du professionnel. L'étiquette du contenant de ce médicament doit indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement. Les médicaments doivent nous être fournis dans les contenants originaux.

Lorsque l'enfant doit recevoir dans la journée un médicament prescrit, le parent doit le déposer à l'endroit prévu à cette fin et signer l'autorisation. Toutefois, de l'acétaminophène peut être administré et de l'insectifuge être appliqué à l'enfant, sans autorisation médicale, pourvu qu'ils le soient conformément aux protocoles prévus à cet effet.

Des solutions nasales salines, des solutions orales d'hydratation peuvent être administrées, de la crème pour érythème fessier, de la lotion calamine, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres et de la crème solaire peuvent être appliquées à l'enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'elles le soient avec l'autorisation écrite du parent.

En conformité avec l'article 121.1 du Règlement, seule la personne désignée à cette fin, par écrit, par le CPE peut administrer un médicament à un enfant.

Le CPE doit tenir une fiche d'administration des médicaments pour chaque enfant qu'il reçoit. Cette fiche doit contenir le nom de l'enfant, le nom du parent, le nom du médicament dont le parent autorise l'administration, ainsi que la date et l'heure de son administration à l'enfant, la dose administrée, le nom de la personne qui l'a administré ainsi que sa signature. Toutefois, nous ne sommes pas tenus d'inscrire à cette fiche les renseignements concernant l'administration des médicaments suivants: solutions nasales salines, crème pour érythème fessier, gel lubrifiant pour la prise de température, la crème hydratante, du baume à lèvre et la crème solaire.

Il est important d'avoir une bonne communication entre les parents et la personne autorisée à administrer le médicament. Celle-ci doit savoir quel médicament a été donné à l'enfant dans les 4 heures précédant son arrivée au CPE. De cette façon, elle peut appliquer le protocole en toute sécurité.

24. Incidents et accidents

Pour chaque incident, un rapport est complété. Celui-ci indique : la nature de l'incident, son déroulement et les premiers soins apportés. Pour chaque incident mineur, le parent est averti au moment où il vient chercher l'enfant.

Pour un incident plus sérieux, le CPE assure le transport de l'enfant à l'urgence d'un centre hospitalier, accompagné d'une personne responsable, s'il y a lieu, tout en communiquant simultanément avec le parent ou avec la personne autorisée afin qu'il reçoive les soins requis par son état.

25. Exercice d'évacuation

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

25.1. Refuge en cas d'urgence

Dans le cas où une évacuation doit survenir, les enfants et le personnel du CPE se rendent au lieu de rassemblement désigné : « L'École secondaire polyvalente de l'Ancienne-Lorette ». Les parents sont contactés pour être informés du déroulement de l'évacuation.

26. Interdiction de fumer et de vapoter

Il est interdit de fumer et de vapoter toute substance à l'intérieur du CPE et à moins de 9 mètres de toute porte, prise d'air ou fenêtre qui s'ouvre (Loi concernant la lutte contre le tabagisme et Loi encadrant le cannabis).

27. Salubrité

Lorsque le parent vient reconduire ou chercher l'enfant, il est important (en période hivernale), lorsque le sol est mouillé à l'extérieur ou que les chaussures sont souillées) qu'il se déchausse dans le vestiaire ou qu'il enfle des couvre-chaussures afin de garder l'installation propre et salubre pour nos tout-petits.

28. La procédure de traitement des plaintes

28.1. Définition d'une plainte

Une plainte est une insatisfaction à l'égard d'un service offert par le Centre. Elle peut être formulée verbalement, par écrit ou par courrier électronique.

Les objets de la plainte peuvent être au regard :

- d'une obligation imposée par la loi ou par les règlements qui en découlent;
- d'une situation qui menace la santé, la sécurité et/ou le bien-être des enfants reçus en installation;
- des agissements qui manquent à une obligation ou à un devoir.

28.2. Dépôt de la plainte

Toute personne peut porter plainte au titulaire de permis du Centre lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le titulaire de permis du Centre manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi, un des règlements 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 de permis du centre manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la loi ou un de ses règlements.

28.3. Valeurs privilégiées

Les valeurs qui guident le dépôt d'une plainte sont les suivantes :

- Collaboration : souplesse, partage et respect.
- Solidarité : transparence, loyauté et confiance.
- Serviabilité : diligence, écoute et respect.
- Responsabilisation.

28.4. Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs du Centre ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte.

- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens qui seront mis en place et des délais qui seront nécessaires pour traiter celle-ci.
- Toute plainte est traitée avec diligence et confidentialité.
- L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties.
- La personne qui porte plainte est informée de façon régulière et continue de l'évolution de son dossier selon un délai convenu au préalable entre les parties.
- Le Centre fait connaître à sa clientèle et à son personnel, la politique de traitement des plaintes.

28.5. Personnes désignées pour recevoir les plaintes

Le titulaire de permis du Centre a désigné le directeur ou la personne en autorité qui le remplace pour recevoir les plaintes. Le directeur informe le Conseil d'administration lors des assemblées ou immédiatement lorsqu'une situation est jugée urgente.

28.6. Procédures

La personne désignée traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. Elle permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaire, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

a) Enregistrement d'une plainte

La personne qui s'entretient avec le plaignant doit consigner les renseignements suivants :

- Les coordonnées du plaignant.
- S'il s'agit d'une plainte contre une personne, le nom de cette personne.
- La date et l'heure de réception de la plainte.
- Le ou les objets de la plainte.
- La description des faits.
- Les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte.

Une plainte ne peut être retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- La plainte est vexatoire ou de mauvaise foi.
- La personne abandonne sa plainte.
- La personne refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen.
- La plainte n'est pas de la compétence du Centre. Dans ce cas, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas une justification écrite est acheminée au plaignant.

b) Traitement d'une plainte

b.1. Concernant un objet en lien avec la Direction de la Protection de la Jeunesse :

Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subit par un enfant, la personne désignée doit immédiatement la signaler à la Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide «Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde». La personne désignée collabore avec les représentants des

organismes concernés quant au suivi de la plainte. Si cette plainte concerne un membre du personnel, la personne désignée procède au retrait immédiat de l'employé, si la DPJ le recommande et avise sans délai le Conseil d'administration.

b.2. Concernant un membre du personnel :

Lorsque le parent a une insatisfaction quant aux services offerts par un membre du personnel, il doit s'adresser à la directrice ou à la personne en autorité qui la remplace.

Si le parent juge que sa plainte n'a pas été traitée adéquatement ou si la plainte concerne le directeur, il peut en référer par écrit au Conseil d'administration. Sa requête sera alors inscrite à l'ordre du jour de la prochaine assemblée.

Le directeur peut offrir ses services dans une démarche de conciliation si la partie plaignante et la partie visée le souhaitent.

b.3. Concernant le fonctionnement administratif

La plainte doit être acheminée pour traitement au directeur. Si, à la suite de cette démarche, le plaignant juge que sa plainte n'a pas été traitée adéquatement, il peut en référer par écrit au Conseil d'administration. Sa requête sera alors inscrite à l'ordre du jour de la prochaine assemblée.

c) Délai pour l'examen d'une plainte

Le processus d'examen d'une plainte ne devrait pas dépasser 30 jours ouvrables. Nonobstant ce délai, ce processus doit permettre le traitement diligent des plaintes ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes ou prioritaires.

d) Suivi de contrôle

Lorsque la plainte est fondée, le Conseil d'administration ou le directeur qui le représente doivent s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. À cette fin, le directeur procède si nécessaire, à une ou plusieurs vérifications dépendant de la nature de l'infraction constatée. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, elle présente au Conseil d'administration, un rapport écrit de ses constatations. Le conseil décidera du suivi à effectuer.

e) Conservation des dossiers

Le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte, comprenant les notes, les renseignements recueillis lors de l'examen de la plainte et les suivis assurés font partie du dossier de plaintes. Ils sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaire du Centre.

29. Politique d'expulsion

Le Centre cherche avant tout à créer un lien de confiance avec les parents des enfants qui le fréquentent. Quand ce lien est fragile et que le comportement des parents en est la principale cause, il peut arriver que l'expulsion de l'enfant soit considérée.

Le Centre peut mettre fin à l'entente de service dans les cas suivants :

- Le parent refuse ou néglige de payer la contribution.
- Le parent ne respecte pas le contenu de l'entente de service convenue avec le Centre ou les Règles d'organisation de la prestation des services de garde en vigueur.

La gradation des mesures est la suivante :

- 1^{er} et 2^e rappel verbal effectués par la direction au regard de la règle à respecter.
- 3^e rappel verbal de la direction et sensibilisation du parent au risque d'expulsion de l'enfant.
- Transmission au parent d'un avis écrit indiquant le motif et le risque d'expulsion qui s'en suit.
- Au retour de cette étape, s'il n'y a toujours pas de collaboration de la part du parent, le Conseil d'administration est saisi du dossier.

Le Centre peut aussi mettre fin à l'entente de service dans les cas où le parent refuse de collaborer à l'élaboration d'une stratégie d'intervention en lien avec des problèmes de comportement importants de l'enfant tels : comportements agressifs, difficultés sérieuses d'adaptation, etc.

La gradation des mesures dans ce cas est la suivante :

- 1^{er} et 2^e avis verbal effectués à quelques jours d'intervalle, au regard de la problématique vécue; établissement d'un plan d'action
- À quelques jours d'intervalle, 3^e avis de la direction et sensibilisation du parent au risque d'expulsion de l'enfant.
- Après 3 jours ouvrables, s'il n'y a toujours pas de démarches entreprises ou s'il n'y a toujours pas d'engagement de la part du parent, le Conseil d'administration transmet au parent, par poste recommandée, un préavis écrit d'expulsion permanente de l'enfant.

Enfin, le Centre peut mettre fin à l'entente de service dans les cas où, à la suite de la mise en place d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le parent, des intervenants professionnels et le Centre, il s'avère après évaluation que le Centre ne peut répondre de façon adéquate aux besoins de l'enfant et/ou du parent.

Avant de prendre une décision menant à l'expulsion de l'enfant, le Conseil permet au parent, s'il le désire, d'être entendu lors d'une réunion du Conseil, convoquée spécialement à cette fin. Dans tous les cas, le Conseil d'administration est saisi du dossier et un préavis d'expulsion de deux semaines est transmis au parent à la suite de la décision de ses membres. Le parent insatisfait de la démarche peut communiquer avec le ministère de la Famille.