

Régie interne



Adoptée par le Conseil d'administration
Le 22 février 2022

Table des matières

PRÉSENTATION DU CPE	5
ORIENTATIONS GÉNÉRALES	5
Mission	5
Vision	6
Valeurs	6
POLITIQUE D'ADMISSION	7
Clientèle et inscription	7
Priorité d'admission	7
Admission	8
Politique d'admission des enfants à besoins particuliers	8
Inscription	9
HEURES D'OUVERTURE	9
Heures de bureau	9
PROGRAMME ÉDUCATIF	10
Horaire type et ratio	10
Le ratio des enfants/éducateur(trice)s	11
Politique des jeux extérieurs	11
SORTIES ET TRANSPORT	11
Sorties à pied	11
Sorties en transport en commun ou en transport nolisé*	12
CALENDRIER	12
Congés fériés au CPE	12
ABSENCES AU CPE OU RETARD QUOTIDIEN	13
FERMETURE TEMPORAIRE DU CPE	13
FICHE D'ASSIDUITÉ	13
POLITIQUE DE SANTÉ	13
Besoins de l'enfant	14
Maladies infantiles	15
La diarrhée	15
Les vomissements	15
La fièvre	16

Administration des médicaments	16
Personnes autorisées à administrer des médicaments	17
Épidémie/pandémie	17
POLITIQUE DE SÉCURITÉ	17
En cas d'incident	17
En cas d'accident	18
Exercices d'évacuation	18
Alcool, tabac et drogues	18
POLITIQUE ALIMENTAIRE	18
Gestion des allergies	19
Gestion des demandes d'accommodements	19
POLITIQUE D'ACCUEIL ET DE DÉPART DE L'ENFANT	19
Intégration d'un nouvel enfant	20
Responsabilités des parents	20
Personnes autorisées	20
POLITIQUE DE COMMUNICATION	20
Dossiers éducatifs	21
Participation des parents	21
EFFETS PERSONNELS DES ENFANTS	22
POLITIQUE DE STATIONNEMENT	22
POLITIQUE ADMINISTRATIVE	23
Frais de garde	23
Retard fin de journée	24
Frais pour la crème solaire	24
Frais de la puce	24
Modalité de paiement	24
Retard de paiement	25
Avis de retard	25
Reçu pour fin d'impôt	25
POLITIQUE D'EXPULSION	26
Situations reliées à un enfant	26

Situations reliées aux parent	27
Défaut de paiement	28
PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	28
Principes directeurs de traitement des plaintes	28
Personnes désignées pour recevoir les plaintes	28
Traitement des plaintes	29
Réception de la plainte	29
Examen et traitement de la plainte	29
Rapport du traitement des plaintes	30
Conservation des dossiers	30

Présentation du CPE

Le Centre de la petite enfance Fanfan Soleil (ci-après désigné avec l'acronyme CPE) est fièrement établi au cœur de la Ville de Sainte-Thérèse depuis 2002. Sied sur le terrain du Collège Lionel-Groulx, il accueille quotidiennement 80 enfants de 0 à 5 ans dans chacune de ses installations. Le CPE se veut être un milieu riche et épanouissant, qui se distingue par ses services de qualités et son partenariat émergent avec le Collège.

L'installation St-Louis est composée de 10 groupes d'enfants : 2 groupes pour la pouponnière qui inclut les enfants de 0 à 18 mois, 3 groupes pour les 18 mois à 3 ans, 2 groupes pour les 3 à 4 ans et 3 groupes pour les 4 à 5 ans.

L'installation Ducharme, quant à elle, est composée de 11 groupes d'enfants : 2 pouponnières doubles, 3 groupes pour les 18 mois à 3 ans, 2 groupes pour les 3 à 4 ans et 2 groupes pour les 4 à 5 ans. Son ouverture est prévue à l'automne 2022.

Le CPE est un organisme sans but lucratif, régi et subventionné par le ministère de la famille. Le CPE est administré par un conseil d'administration (C.A.) dont les membres sont élus lors de l'assemblée générale. Le C.A. est constitué de cinq parents utilisateurs, d'un membre du personnel ainsi que d'un membre de la communauté des affaires élu par le Collège Lionel-Groulx.

Orientations générales

Mission

Tous les services de garde éducatifs à l'enfance ont une triple mission, soit :

- D'assurer le bien-être, la santé et la sécurité des jeunes enfants qu'ils accueillent ;
- D'offrir un milieu de vie propre à accompagner les jeunes enfants dans leur développement global ;
- De contribuer à prévenir l'apparition de difficultés liées au développement global des jeunes enfants et favoriser leur inclusion sociale.

En plus de cette triple mission, le CPE se démarque en s'assurant d'offrir un milieu de vie saine et stimulant afin de répondre à la diversité des besoins des tout-petits qui nous sont confiés, de pair avec les familles de ces derniers.

Le CPE s'engage également à contribuer harmonieusement au bien-être et au développement global des enfants en adoptant des attitudes pédagogiques préventives et constructives. Cette

contribution s'appuie sur une démarche d'ouverture et d'échange avec tous les acteurs et partenaires externes qui gravitent autour de l'enfant.

C'est grâce à l'implication et l'engagement de l'équipe, des familles et des différents intervenants que les enfants sont accueillis dans un environnement où le souci du bien-être collectif est une priorité.

Vision

Le CPE Fanfan Soleil aspire à être une référence en tant que service éducatif à la petite enfance. Pour se faire, cette vision s'articule autour de ces deux axes :

- Le CPE vise à effectuer un virage vert, de sorte à limiter son empreinte écologique et à sensibiliser les enfants à prendre soin de la planète, en réduisant notre utilisation de matière non réutilisable et en favorisant les achats locaux, lorsque possible.
- Il tend aussi à favoriser l'apprentissage par la nature, en mettant de l'avant les jeux libres et actifs ainsi que les jeux extérieurs, et en favorisant le matériel renouvelable et issu de la nature.

Valeurs

En plus de maîtriser les notions théoriques du programme éducatif "Accueillir la petite enfance", le CPE Fanfan Soleil est à l'affût des nouvelles approches pédagogiques afin d'innover, d'oser et de faire autrement dans le respect des besoins et des intérêts des enfants.

Les valeurs privilégiées au CPE Fanfan Soleil sont :

Respect

Le respect assure l'harmonie au sein du CPE, qu'il s'agisse du respect de soi, de l'autre ou de l'environnement. En ce sens, le CPE favorise l'intervention démocratique et bienveillante, en considérant l'enfant comme un être à part entière. Ce dernier est inclus dans la prise de décisions et est encouragé à faire des choix. Les échanges respectueux avec les familles sont aussi encouragés et indispensables pour l'épanouissement des petits. Finalement, il priorise aussi les gestes écologiques et tend vers une utilisation responsable des éléments de la nature.

Autonomie

L'autonomie permet à l'enfant de développer ses compétences personnelles, de devenir de plus en plus indépendant et de pouvoir prendre ses propres décisions. Devenir autonome, c'est acquérir peu à peu une forme de contrôle sur soi-même et sur sa vie. L'autonomie est primordiale

pour accroître la confiance en soi. Pour y parvenir, l'enfant a besoin d'adultes bienveillants qui l'accompagnent dans cette quête vers l'autonomie. C'est pourquoi l'apprentissage actif est au cœur de notre quotidien, car ceci permet à l'enfant d'apprendre tout en développant son autonomie.

Coopération

La coopération est l'action de participer à une œuvre commune. Les intervenants qui gravitent autour de l'enfant (parents, personnel éducateur, personnel de gestion, autres professionnels et autres partenaires) collaborent à mettre en place tous les éléments essentiels pour guider l'enfant dans sa construction et son développement. Il est entendu que les parents demeurent les premiers responsables de leur enfant et qu'ils représentent donc l'élément clé de son éducation. Les adultes se montrent solidaires les uns envers les autres afin d'offrir à l'enfant stabilité et cohérence au niveau des interventions et des valeurs.

Inclusion

Comme chaque enfant est unique et se développe à son propre rythme, c'est pour ces raisons que le CPE Fanfan Soleil promeut l'égalité des chances en offrant un milieu de vie normalisant et stimulant pour tous les enfants. Le CPE accueille d'ailleurs plusieurs enfants présentant des besoins particuliers. Ces derniers sont inclus dans la vie de groupe, et du personnel spécialisé est présent afin de faciliter leur intégration.

Politique d'admission

Clientèle inscription

Le CPE reçoit des enfants âgés de 3 mois à 5 ans, et ce, à temps plein. Tous les parents désirant bénéficier des services offerts par le CPE doivent au préalable s'inscrire sur la liste d'attente auprès du guichet unique d'accès aux places en services de garde éducatifs à l'enfance, il s'agit de la **Place 0-5, en se rendant sur le site internet : www.laplace0-5.com ou en composant le (514) 270-5055.**

Priorité d'admission

Lorsqu'une place se libère, celle-ci est attribuée en suivant l'ordre de priorité suivant :

1. Cinquante pour cent (50%) des places disponibles sont attribuées aux enfants d'un employé ou d'un étudiant à temps plein du Collège Lionel-Groulx,
2. Le ou les enfant(s) d'un membre du personnel de l'installation ;
3. Une famille qui fréquente déjà le CPE et qui désire y inscrire un autre enfant ;
4. Enfant présentant des besoins particuliers ou bénéficiant de services d'aide de derniers recours ;
5. Enfant inscrit sur la liste d'attente.

Admission

Les places vacantes seront comblées à même la liste d'attente de la Place 0-5 en respectant les priorités d'inscription par groupes d'âge et selon les disponibilités dans les différents groupes des deux installations. Toute demande de dérogation de ce processus d'admission nécessite obligatoirement l'approbation écrite du Conseil d'administration du CPE Fanfan Soleil.

Dans de rares cas, le CPE pourrait refuser d'admettre un enfant. Par exemple, si les installations ne peuvent répondre aux besoins de l'enfant, ou bien que le CPE ne possède pas les ressources nécessaires pour répondre adéquatement aux besoins de celui-ci.

Politique d'admission des enfants à besoins particuliers

Le CPE Fanfan Soleil accueille quotidiennement des enfants présentant des besoins particuliers. Ces enfants font partie intégrante de sa clientèle, et il valorise leur inclusion au sein de sa communauté.

Comme le CPE a à cœur le développement et le respect des besoins de ces enfants, chaque situation est évaluée avec son équipe de soutien afin de s'assurer d'être en mesure de répondre aux besoins de ces derniers.

La communication et la collaboration sont essentielles entre la famille, les professionnels ainsi que le CPE afin d'assurer le suivi et ainsi faciliter l'intégration des enfants présentant des défis particuliers. Le CPE dispose d'ailleurs d'une équipe spécialisée, qui s'occupe principalement de répondre aux besoins de ces enfants afin que leur intégration et leur parcours au CPE soient une réussite!

Pour plus d'informations sur les services offerts aux enfants présentant des besoins particuliers, vous pouvez vous référer à notre Politique d'intégration des enfants à besoins particuliers (à venir).

Inscription

La direction communique avec les parents dont le ou les enfants seront accueillis au CPE. Pour compléter l'inscription, les étapes suivantes sont mises en place :

Une rencontre d'information aura lieu avec les parents afin de compléter. Lors de cette rencontre, vous devrez apporter :

- Le certificat de naissance des parents ou une preuve citoyenneté ;
- Le certificat de naissance de l'enfant ;
- Un spécimen chèque ;
- Au besoin- Une preuve d'aide de dernier recours ;
- Au besoin - Attestation des services de garde reçus ;
- Au besoin – Un rapport du professionnel, dans le cas d'un enfant à besoins particuliers.

Tous les parents dont l'enfant fréquente le CPE peuvent consulter sur demande les règlements généraux.

Tous les renseignements contenus dans les dossiers des enfants sont confidentiels. Nul ne peut en donner ou recevoir la communication écrite ou verbale, si ce n'est avec l'autorisation du titulaire de l'autorité parentale.

Heures d'ouverture

Le CPE Fanfan Soleil accueille les enfants de 7 :00 à 18 :00, et ce, du lundi au vendredi.

Heures de bureau

Les heures où, au moins, un membre de la direction est présent sont généralement du lundi au vendredi de 8 :30 à 16 :30. Ces heures peuvent varier selon les besoins de notre clientèle et sont affichées près du bureau de la directrice adjointe.

Il est également possible de communiquer avec un membre de la direction en dehors des heures de bureau. Pour ce faire, il suffit d'envoyer un courriel (info@fanfansoleil.ca) ou de téléphoner à la direction. Si la situation le requiert, une rencontre pourra être planifiée.

Programme éducatif

Le CPE Fanfan Soleil se démarque par son *programme éducatif*, qui, en plus de se baser sur le programme Accueillir la petite enfance du ministère de la Famille, est à l'affût des meilleures pratiques éducatives chez les 0-5 ans. En favorisant l'apprentissage actif, la prise de risque calculée et le jeu extérieur, le programme permet entre autres d'assurer la cohérence des interventions de tous et la continuité avec les autres services éducatifs et les familles.

Les lieux sont aménagés de façon à favoriser ce programme éducatif et les attitudes pédagogiques privilégiées sont en accord avec les principes de base suivants :

- Chaque enfant est unique
- Le développement 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 contribue au développement harmonieux de l'enfant

Les activités qui sont proposées aux enfants sont planifiées à partir des observations recueillies par le personnel éducateur. Ces dernières favorisent le développement global des petits dans les domaines physique et moteur, cognitif, langagier ainsi que social et affectif, tout en respectant leurs intérêts ainsi que leur rythme d'apprentissage.

Le programme éducatif complet est disponible sur le site internet www.cpefanfansoleil.ca (à venir)

Horaire type et ratio

Voici l'horaire type d'une journée pour les enfants de plus de 18 mois:

7 :00 à 9 :00	Accueil des enfants – Jeux libres
9 :00 à 9 :30	Hygiène et collation
9 :30 à 11 :15	Période d'activité (intérieur et extérieur)
11 :15 à 11 :30	Hygiène et préparation au diner
11 :30 à 12 :30	Période du repas et routine d'hygiène
12 :30 à 13 :00	Jeux calmes et activité préparatoire au repos
13 :00 à 15 :00	Période de repos – Lever progressif – Activités calmes
15 :00 à 15 :30	Hygiène et collation
15 :30 à 16 :30	Période d'activités (intérieur et extérieur)
16 :30 à 18 :00	Jeux libres intérieurs ou extérieurs et départ graduel des enfants

Cet horaire est à titre d'exemple et peut varier selon le groupe d'âge des enfants, leurs besoins ou lors d'évènements spéciaux.

À la pouponnière, l'horaire varie selon le rythme et les besoins de chacun.

Le ratio enfants/éducatrices

Le ratio pour les enfants de 0 à 18 mois est de 5 poupons pour 1 éducatrice. Pour les enfants âgés de 18 mois à moins de 4 ans au 30 septembre, le ratio est de 8 enfants pour 1 éducatrice. Enfin, pour les enfants âgés de 4 ans au 30 septembre, le ratio est de 10 enfants pour 1 éducatrice.

Politique des jeux extérieurs

Le CPE s'est doté d'une politique pour encadrer les jeux extérieurs. Cette dernière vient définir les bienfaits ainsi que le cadre qui y est inhérent.

Le tout se base sur divers principes fondamentaux :

- Les activités extérieures permettent de pratiquer des activités soutenues, de grande énergie et d'optimiser le développement moteur global;
- Ce type d'activité permet à l'enfant d'apprendre à prendre des risques calculés et de développer sa confiance en soi;
- Cela lui permet également de prendre des décisions et de résoudre des problèmes;
- Les sorties extérieures sont encadrées par une chartre de température afin d'éviter les coups de chaleur ou les engelures.

Pour en savoir plus sur la politique encadrant les jeux extérieurs, vous pouvez vous rendre ici. (À venir).

Sorties et transport

Sorties à pied

Les sorties à pied débutent dès la pouponnière. Pour les plus petits, ils peuvent se reposer confortablement et sécuritairement dans un poupon-bus ou une poussette. Une fois qu'ils sont en mesure de marcher aisément, les enfants utilisent les serpentins de marche, de manière à assurer leur sécurité. Au CPE Fanfan Soleil, les sorties extérieures sont grandement valorisées. Les enfants se rendent parfois au parc, au jardin des sources ou encore au Collège, pour ne nommer que ceux-ci. Ces promenades sont adaptées au rythme et à la capacité de chacun.

Par souci de sécurité, les sorties se font au minimum avec deux adultes. Un sac de sécurité comprenant tout le nécessaire en cas d'incident les accompagne.

À l'inscription, le parent signe une autorisation pour que son enfant puisse faire des sorties dans le quartier. Ainsi, le parent n'a pas à être avisé lorsque la sortie demeure à proximité du CPE.

Sorties en transport en commun ou en transport nolisés*

Ces sorties sont faites de manière exceptionnelle et selon des critères précis, en fonction de l'endroit choisi et des modalités qui y sont inhérentes.

Une autorisation écrite du parent sera demandée, où seront détaillés : le lieu de la sortie, la date prévue, l'heure du départ et du retour, ainsi que le moyen de transport utilisé. Le parent devra signer ce formulaire afin d'autoriser son enfant à participer à la sortie.

Le CPE se réserve le droit de fixer un âge et un nombre minimum de participations des enfants, le ratio requis et le nombre d'adultes accompagnateurs selon le type de sortie.

*Occasionnellement, certaines sorties éducatives pourraient être facturées aux parents.

Calendrier

Congés fériés au CPE

Comme stipulé dans l'entente de service, le CPE Fanfan ferme ses portes lors de ces 13 congés fériés ;

- La veille de Noël
- Le lendemain de Noël
- Le jour de l'An
- Le lundi de Pâques
- La journée nationale des patriotes
- La fête du Canada
- L'Action de grâce
- Le jour de Noël
- La veille du jour de l'An
- Le lendemain du jour de l'An
- Le Vendredi saint
- La fête nationale du Québec
- La fête du Travail

*Il est à noter que si une journée fériée tombe la fin de semaine, celle-ci sera reportée au vendredi précédant ou au lundi suivant, ou autre selon entente avec le C.A., dans le respect des règles en vigueur.

Afin de pouvoir planifier les besoins du CPE (ressources alimentaires, ressources humaines ...) et ainsi vous offrir un meilleur service, un sondage est effectué auprès des parents pour la période des Fêtes de fin d'année, pour la semaine de relâche ainsi que pour les vacances d'été afin de connaître les besoins de garde de notre clientèle pour ces périodes festives.

Absences au CPE ou retard quotidien

Afin de faciliter le fonctionnement général du CPE, que ce soit pour la gestion des repas ou la préparation des activités, les parents doivent informer le personnel de l'absence ou du retard de leur enfant via Amigest le plus rapidement possible, idéalement avant 9h00 le matin.

Fermeture temporaire du CPE

S'il advenait une situation hors du contrôle du CPE (panne d'électricité, bris de chauffage, inondation, tempête, etc.) nécessitant une fermeture temporaire de l'installation, les parents seront aussitôt avisés par courriel.

Si la fermeture survient durant la journée, les parents seront contactés par texto, courriel et/ou téléphone et devront venir chercher leur enfant dans l'heure qui suit.

En fonction de l'article 6 de l'entente de services de garde subventionnés, le parent devra alors déboursier la contribution réduite pour le premier jour de la fermeture imprévue.

Fiche d'assiduité

Afin de répondre aux exigences ministérielles, le CPE remplit quotidiennement une fiche d'assiduité qui représente la fréquentation réelle de l'enfant. Le parent doit signer cette fiche toutes les quatre (4) semaines via l'application Amigest. Un courriel de rappel est envoyé, le temps venu.

Politique de santé

Le CPE s'est doté d'une politique de santé, venant préciser les procédures à suivre en cas de maladie ou de symptômes chez l'enfant. Au besoin et selon la situation, les parents seront contactés pour les informer des symptômes de leur enfant ainsi que des mesures à prendre.

Le parent ne peut conduire au CPE un enfant présentant un ou plusieurs symptômes importants de maladie (fièvre, vomissements, diarrhées, infection cutanée, etc.) ou dont l'état de santé général ne lui permet pas de suivre les activités quotidiennes. Si les symptômes se présentent dans la journée, le CPE rejoindra rapidement les parents ou toute autre personne autorisée à venir chercher l'enfant et informera ces personnes des mesures à prendre selon le cas et l'état de l'enfant. Dans certains cas, une consultation médicale pourrait être nécessaire.

Le personnel du CPE Fanfan Soleil applique les mesures d'hygiène, de santé et de sécurité nécessaires afin de prévenir la propagation des maladies. La collaboration et la vigilance des parents demeurent indispensables pour préserver l'état de santé général des enfants qui fréquentent le CPE et du personnel qui y œuvrent.

Besoins de l'enfant

Considérant qu'un enfant malade a besoin :

- De l'attention constante d'un adulte significatif ;
- D'être réconforté ;
- De repos ;
- De temps pour récupérer ;
- De tranquillité ;
- De pouvoir vaquer à ses occupations à son rythme.

Et que, dans un contexte de groupe, le CPE ne peut répondre à ces besoins, puisque :

- L'éducatrice doit s'occuper de plusieurs autres enfants ;
- Le niveau sonore est très élevé ;
- Le repos est impossible, sauf à l'heure de la sieste ;
- La récupération est difficile, les virus et les bactéries, sont omni présents ;
- La tranquillité est difficile ;
- Et malheureusement, l'enfant doit continuer, malgré qu'il ne soit pas en forme, à suivre les activités de son groupe (marches et jeux extérieurs).

Il se peut, en accord avec les directives ministérielles, la santé publique ou autre instance, le CPE demande au parent de venir chercher son enfant afin que ce dernier puisse se reposer, à son rythme, avec un adulte qui lui est significatif.

Le parent doit informer le personnel de tout changement dans l'état de santé de son enfant et surtout de l'informer s'il a reçu une dose d'acétaminophène le matin avant son arrivée au CPE.

Il peut arriver que des mesures exceptionnelles, en collaboration avec la Santé publique, soient mises en place pour éviter la propagation de virus. Dans ces cas, un communiqué vous parviendra vous expliquant ces mesures exceptionnelles mises à place et nous solliciterons votre collaboration et compréhension.

De manière générale, le CPE se réserve le droit de demander une preuve médicale à un parent pour s'assurer que son enfant est bien sous traitement et que les risques pour les autres enfants sont écartés.

Maladies infantiles

Le parent dont l'enfant a reçu un diagnostic de maladie contagieuse, ou qui des symptômes de ces dernières (telles que , doit en aviser le plus rapidement possible la direction du CPE doit prendre les dispositions nécessaires selon le cas. Pour plus de détails sur les infections en milieu de garde, le parent peut se référer au tableau Les infections en milieu de garde du Ministère de la famille.

D'autres situations peuvent entraîner l'exclusion d'un enfant du CPE.

La diarrhée

La diarrhée est une affection généralement bénigne caractérisée par un nombre de selles au moins deux fois plus élevé que la fréquence habituelle ou un changement de la consistance des selles vers la liquidité. Elle peut être accompagnée d'une légère fièvre, de nausées, de vomissements et de douleurs abdominales. La plupart des diarrhées sont d'origine infectieuse, mais d'autres causes sont aussi possibles. De plus, la diarrhée peut entraîner de la déshydratation chez l'enfant.

Ainsi, un enfant doit être exclu du CPE, si:

- L'enfant est trop malade pour suivre les activités
- L'enfant est aux couches et que les selles ne sont pas contenues dans celles-ci;
- L'enfant est incapable d'utiliser les toilettes à chacune de ses selles;
- Ce dernier est fiévreux (possibilité de maladie plus grave);
- La diarrhée s'est accompagnée de deux vomissements ou plus au cours des 24 dernières heures (danger de déshydratation);
- Les selles présentent du sang ou du mucus (possibilité de diarrhée d'origine bactérienne qui pourrait nécessiter un traitement spécifique).

L'enfant pourra revenir au CPE lorsque la phase aiguë de la maladie sera terminée, c'est-à-dire que l'enfant sera continent, ou que ses selles seront contenues dans sa couche, selon le cas, depuis au moins 24h, et que son état général lui permettra de suivre les activités de la journée.

Les vomissements

Un enfant qui présente plus d'un vomissement dans la même journée devra être exclu du CPE. Ce dernier pourra réintégrer son groupe lorsque la phase aiguë de la maladie sera résolue, c'est-à-dire qu'il aura passé 24h sans vomissements ni autres symptômes, et que son état général lui permettra de participer activement au déroulement de la journée.

La fièvre

Si un enfant présente de la fièvre (38,5 °C ou plus), un membre du personnel contactera le parent pour l'informer de l'état de santé de son enfant. Le CPE pourra alors administrer de l'acétaminophène, conformément au *Protocole pour l'administration d'acétaminophène en cas de fièvre*. Une heure après l'administration de l'acétaminophène, si la fièvre n'a pas diminué ou que l'état général de l'enfant ne lui permet toujours pas de suivre le cours de la journée, le parent devra venir chercher son enfant.

Administration des médicaments

Conformément à l'article 60 du Règlement sur les Centres de la petite enfance, aucun médicament ne peut être administré sans l'autorisation écrite du parent et d'un membre du Collège des médecins du Québec.

Tout médicament prescrit doit être dans son contenant d'origine et porter l'étiquette apposée par le pharmacien indiquant le nom et le prénom de l'enfant, le nom du médicament, le nom du médecin qui l'a prescrit, sa date d'expiration, la posologie et la durée du traitement s'il y a lieu.

Les médicaments doivent être remis à l'éducatrice présente à l'arrivée de l'enfant qui verra à les ranger au réfrigérateur s'il y a lieu, ou sous clé, dans les coffrets prévus à cette fin. Aucun produit toxique ou allergène n'est autorisé dans les casiers des enfants.

Malgré ce qui précède, de l'acétaminophène et de l'insectifuge peuvent être administrés à un enfant, sans autorisation médicale, pourvu qu'ils le soient conformément aux protocoles prévus à l'*annexe I* du Règlement sur les Centres de la petite enfance et que le parent ait signé le formulaire prévu à cet effet.

Le parent n'est pas tenu de signer ces protocoles. Toutefois, en l'absence d'un protocole réglementé signé, aucun médicament ne sera administré sans prescription médicale. Ainsi, en cas de fièvre, le CPE prendra les moyens naturels pour faire diminuer la température et le parent devra se présenter pour venir chercher son enfant sans délai.

Malgré ce qui précède, le personnel du CPE, avec l'accord écrit du parent, peut administrer à un enfant, sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité les éléments suivants :

- Des solutions nasales salines;
- Des solutions orales d'hydratation;

- Du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température;
- De la crème hydratante;
- Du baume à lèvres;
- De la lotion calamine
- De la crème solaire.

Le CPE fournit l'acétaminophène, le gel lubrifiant format à usage unique et la crème solaire, conformément à l'Annexe b du Ministère de la famille. L'insectifuge, les solutions nasales salines, la crème pour l'érythème fessier, les solutions orales d'hydratation, la crème hydratante, le baume à lèvres et la lotion calamine devront être fournis, au besoin, par le parent.

Le parent dont l'enfant présente une allergie ou intolérance à la marque de commerce utilisée par le CPE pourra apporter un substitut identifié au nom de l'enfant auquel il est destiné.

Personnes autorisées à administrer des médicaments

Chaque année, une résolution du Conseil d'administration est adoptée désignant les personnes autorisées à administrer aux enfants les médicaments et l'insectifuge. Une copie de cette résolution est affichée au mur près de la boîte regroupant les Épipens.

Épidémie/pandémie

Le suivi du programme de santé à l'installation du CPE se fait en étroite collaboration avec le Département de la santé publique. En cas d'épidémie, le CPE est tenu d'appliquer les décisions du Département de la santé publique. Lorsqu'il y a décret d'épidémie ou de pandémie, aucun enfant présentant des symptômes d'une quelconque maladie ne sera admis au CPE.

Politique de sécurité

En cas d'incident

Le personnel éducateur reçoit une formation de premiers soins, renouvelée tous les 3 ans afin d'intervenir de façon adéquate, lorsqu'un enfant subit une blessure mineure (ex. : ecchymose, morsure, éraflure, etc.). Un rapport de santé est complété par le personnel responsable présent au moment de l'événement sera remis au parent. Celui-ci devra signer le rapport afin d'attester qu'il a pris connaissance de l'incident et les soins apportés, et le remettre à la direction. Le parent pourrait être contacté selon la gravité de la situation.

En cas d'accident

Dans le cas où un accident survient au CPE, le personnel du CPE applique les mesures d'urgence prévues selon la situation :

- Donner les premiers soins requis ;
- S'il y a lieu, appeler les services d'urgence (911) ;
- Contacter les parents en second lieu afin d'assurer l'efficacité des soins donnés à l'enfant.

Un rapport de santé est complété par le personnel responsable présent au moment de l'événement. Le parent signe le formulaire et sa copie lui est remise après signature de la direction.

Exercices d'évacuation

Des exercices d'évacuation d'urgence ont lieu chaque année afin de s'assurer que le personnel éducateur et les enfants soient sensibilisés et prêts en cas d'urgence. Ceux-ci sont coordonnés par la direction du CPE et le service d'incendie de la ville de Sainte-Thérèse.

Alcool, tabac et drogues

Étant donné que le CPE Fanfan Soleil prône les saines habitudes de vie, et en vertu de la loi 44, il est strictement défendu de fumer et de vapoter sur le terrain du CPE. De plus, toutes consommations de drogues et /ou d'alcool est strictement interdit au CPE.

Dans le cas où un membre du personnel juge qu'un parent ne semble pas en état de s'occuper de son enfant, que ce soit en ayant des facultés affaiblies, présentant un certain malaise physique ou toutes autres raisons qui laisserait croire que le parent ne serait pas apte à repartir avec son enfant, le CPE discutera avec le parent afin de trouver une autre personne pour venir chercher et s'occuper de l'enfant. Advenant le cas où le parent refuserait toute collaboration, le CPE sera dans l'obligation de contacter les autorités concernées afin d'assurer la sécurité des petits.

Politique alimentaire

Les saines habitudes de vie commencent par le plaisir de bien manger. C'est pourquoi, le CPE Fanfan Soleil, s'engage à offrir des repas équilibrés, variés, savoureux et tout en couleurs pour susciter l'intérêt des enfants à découvrir de nouveaux aliments, tout en répondant aux normes du Guide alimentaire Canadien ainsi que ceux de Gazelle et Potiron.

Ces repas sont préparés sur place par une préposée à l'alimentation qualifiée, avec des aliments de qualités, où les grains entiers sont favorisés.

Les menus (été, automne et hiver) sont cycliques et élaborés sur 4 semaines afin d'offrir une variété intéressante pour tous. Le menu est affiché hebdomadairement à l'extérieur de la

cuisine de manière à ce que le parent et le personnel éducateur puissent facilement le consulter.

Le menu quotidien est offert comme ceci :

La collation du matin

Des fruits frais ainsi qu'un produit laitier sont servis tous les matins à 9 :00

Le dîner

Les repas sont servis, selon le groupe d'âge des enfants, à partir de 11 :15

La collation de l'après-midi

Elle est servie vers 15 :00 et comprend au moins 2 groupes alimentaires.

Gestion des allergies

Pour des raisons de sécurité et parce que nous accueillons de nombreux enfants ayant des allergies, aucune nourriture provenant de l'extérieur ne sera permise au CPE. En ce sens, le CPE a établi un **protocole sur les allergies** où sont définis les devoirs et responsabilités des parents et du CPE. Ce dernier est remis aux parents des enfants allergiques lors de l'inscription. Pour la sécurité de l'enfant, nous affichons le nom de l'enfant souffrant d'allergies alimentaires dans la cuisine ainsi que dans son local respectif. Cet affichage comprend le nom de l'enfant, sa photo ainsi que la mention de l'allergie. Le parent doit signer un consentement permettant cet affichage.

Gestion des demandes d'accommodements

Le CPE accommode, pour des motifs religieux, les familles ne consommant pas de porc ni de bœuf. Pour tout autre accommodement, le parent doit en faire la demande lors de l'inscription de son enfant. En fonction des ressources disponibles et du nombre d'allergies à traiter quotidiennement, la direction prendra alors la décision d'accommoder ou non la famille. Si une entente est possible, un menu unique de substitution sera alors proposé.

Une politique alimentaire complète a été élaborée. Celle-ci est disponible sur le site Internet www.fanfansoleil.ca et des exemplaires papier sont disponibles sur place.

Politique d'accueil et de départ de l'enfant

Afin de permettre une meilleure intégration des enfants à la routine quotidienne et aux différentes activités, le CPE suggère aux parents d'arriver idéalement, avant 9h30.

Intégration d'un nouvel enfant

Afin de faciliter l'intégration d'un enfant, il est souhaitable que ce dernier amorce son entrée de façon progressive, lorsque possible, en lui faisant vivre des journées plus courtes au début afin de lui permettre de s'acclimater à son nouveau milieu. Il est possible aussi qu'un parent accompagne son enfant lors d'une visite des lieux afin de sécuriser l'enfant, rassurer le parent et permettre au personnel de connaître les habitudes de l'enfant et attentes du parent. Le personnel s'assurera d'accompagner les familles, en fonction de leurs besoins, lors de l'intégration de l'enfant au CPE.

Responsabilité des parents

Lorsque les parents sont présents au CPE, ils sont responsables de leur famille. Ils doivent donc dévêtir et/ou vêtir leur enfant au vestiaire à l'arrivée et au départ, et doivent s'assurer de bien ranger leurs effets personnels dans son casier. Le parent doit également l'accompagner jusqu'à leur local et remettre le porte-clés Amisgest de l'enfant à l'éducatrice présente, qui est situé sur le tableau des présences dans le corridor principal. Il est également de la responsabilité du parent d'aviser le personnel de toutes informations pertinentes concernant leur enfant. Lors du départ, l'éducatrice remet le porte-clés de l'enfant au parent et celui-ci doit le remettre sur le tableau des présences.

Personnes autorisées

Pour des raisons de sécurité, le CPE ne peut confier un enfant à des personnes mineures ou inconnues. Dans le cas où le parent serait dans l'impossibilité de venir chercher son enfant, seules les personnes autorisées au dossier pourront quitter avec l'enfant. Une pièce d'identité sera alors exigée afin de bien valider l'identité de la personne.

Politique de communication

Que ce soit à la maison ou au CPE, l'enfant a besoin de tisser des liens et d'être accompagné dans son développement. Toutefois, il est important de souligner que les parents sont les premiers éducateurs de leur enfant. Ils construisent avec lui un lien affectif unique et le guident dans son cheminement vers l'autonomie et l'épanouissement, et ce, selon leurs valeurs et leur culture.

Le CPE offre un soutien aux parents dans leur démarche éducative :

- En adoptant une attitude positive à l'égard des parents ;
- En mettant à la disposition des parents des outils pour les soutenir dans leur rôle parental et éducatif ;
- En ayant à la disposition des parents une banque de ressources leur permettant d'améliorer

leurs connaissances du développement de l'enfant ;

- En orientant les parents vers d'autres ressources si nécessaire ;
- En l'informant du quotidien de leur enfant au CPE via un journal de bord (Amisgest)

Dans le but de répondre adéquatement aux besoins de l'enfant, le parent doit tenir le CPE au courant de tout changement pouvant affecter son fonctionnement au quotidien (séparation, déménagement, décès, etc.).

De plus, le CPE utilise les moyens suivants afin de communiquer avec le parent :

- Un babillard est installé à l'entrée. On pourra y retrouver diverses informations s'adressant à tous comme le permis du Ministère de la Famille, une copie de l'Info-Parent, une pochette contenant des dépliants d'informations générales.
- Des communications régulières vous sont envoyées via courriel pour vous informer des projets du CPE.
- Les documents et communications officiels seront envoyés via DOKMAIL.com ©

Dossiers éducatifs

Des observations de l'enfant sont remises deux fois par année au parent. Ces observations reflètent le portrait du développement global de l'enfant au moment où sont faites ces observations.

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.

Ces observations, en plus de celles effectuées au quotidien, permettent au personnel éducateur leur planification pédagogique hebdomadaire afin de répondre aux besoins et intérêts des enfants du groupe.

Participation des parents

Le rôle du parent au sein du CPE Fanfan Soleil est :

- S'intéresser à ce que vit son enfant au CPE en échangeant avec lui sur le déroulement de sa journée ;

- De lire les journaux de bord quotidien rempli par le personnel éducateur ;
- D'assister aux rencontres de parents ;
- D'échanger avec les membres du personnel des informations concernant leur enfant afin d'assurer un travail d'équipe pour soutenir le développement global de leur enfant.

Le parent peut également s'impliquer dans le conseil d'administration du centre de la petite enfance Fanfan Soleil pour :

- Veiller à la saine gestion des services, des programmes et des ressources ;
- Définir les politiques et fixer les objectifs du CPE ;
- Participer activement à la vie au CPE.

Effets personnels des enfants

Le CPE demande aux parents de fournir un sac à dos ou d'épicerie en tissus contenant :

- Des vêtements de rechange adaptés à la saison en quantité suffisante ;
- Des vêtements adaptés à la saison (maillot de bain, serviette de plage, pantalon de nylon, tuque, cache-cou*, etc.) ;
- Une doudou** et/ou un toutou si besoin ;
- Les items personnels de vos enfants (couches, crème pour érythème fessier, suce, médicaments...)

Afin d'éviter les pertes, il est important de bien identifier le tout au nom de l'enfant.

*Pour des raisons de sécurité, les foulards, les boucles d'oreille en forme d'anneaux et les colliers sont interdits au CPE.

**Les draps et les couvertures sont fournis par le CPE.

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

Politique de stationnement

La sécurité des enfants est primordiale au CPE Fanfan, c'est donc pour cette raison que cette politique a été créée.

Des places de stationnements désignées pour le CPE sont mises à la disposition des parents et ceux-ci servent de débarcadère. Afin d'éviter d'avoir une contravention émise par la sécurité du

Collège Lionel-Groulx, une vignette de 15 minutes est remise au parent au mois d'août de chaque année. Cette vignette doit être placée sur le tableau de bord du véhicule de façon visible. Nous demandons au personnel du CPE, au personnel du Collège Lionel-Groulx et à ses étudiants d'utiliser une autre place de stationnement après être venus reconduire leur enfant au CPE.

De plus, même avec toute la vigilance du parent, un accident peut survenir à n'importe quel moment. C'est donc pour cette raison que la collaboration du parent est demandée afin de réduire la vitesse dans l'espace de stationnement et de ne jamais laisser les enfants sans surveillance. Pour cette raison, il est aussi interdit de stationner devant le CPE, près du chemin menant aux installations.

Finalement, pour des raisons de sécurité, mais aussi d'écologie, il est demandé au parent d'éteindre le moteur de leur véhicule lorsque celui-ci est stationné.

Le Collège Lionel-Groulx dispose également d'une Politique de stationnement. Elle peut être consultée au <http://www.clg.qc.ca/nous-joindre/transport-et-stationnement/stationnement/>

L'article 380 du Code de la sécurité routière dit : « Nul ne peut laisser sans surveillance dans un véhicule routier dont il a la garde un enfant de moins de 7 ans. »

Politique administrative

Frais de garde

La contribution de base des parents est fixée par le Règlement sur la contribution réduite (RCR) et indexée au 1er janvier de chaque année. Sauf s'il en est exempté en vertu du RCR, le parent est tenu de la payer au prestataire. En 2022, le montant de la contribution parentale est fixé à 8,70\$ par jour. Le service de garde doit, quant à lui, fournir :

- Des services de garde éducatifs pendant une période continue de garde maximale de 10 heures par jour*, au choix du parent, à l'intérieur des heures d'ouverture du service de garde. Dans les cas où le nombre d'heures maximales de 10 heures par jour serait dépassé, des frais supplémentaires de 5\$ seront facturés au parent ;
- Un repas et deux collations si l'enfant est gardé durant les heures prévues de leur distribution ;
- Tout le matériel éducatif utilisé ainsi que tout autre bien ou service qui doit être mis à la disposition de l'enfant, tels les articles d'hygiène communs (savon, mouchoirs), les jouets, le matériel de bricolage, les livres, les cours spéciaux, etc.

Retard fin de journée

Les heures de fermeture du CPE doivent être respectées. Lorsqu'un parent prévoit être en retard, il doit téléphoner au CPE pour en aviser le personnel.

Après l'heure de la fermeture de l'installation, soit 18 :00, les parents retardataires devront déboursier un montant additionnel de 1\$ par minute additionnelle à l'heure de l'horloge du CPE.

Notez bien que cette pénalité est comptabilisée non pas à l'heure d'arrivée du parent retardataire, mais à l'heure de la sortie de celui-ci avec son/(ses) enfant(s).

Dans le cas de retards abusifs, le CPE se réserve le droit d'intervenir auprès des parents.

Le parent doit prévoir une période de quelques minutes pour permettre à l'enfant de ranger le matériel qu'il est en train d'utiliser et pour vêtir son enfant.

Frais pour la crème solaire

Comme stipulé dans l'annexe B de l'entente de service, un montant de 10\$ sera facturé pour la crème solaire au CPE. Dans le cas d'une intolérance ou d'une allergie aux produits fournis par le CPE le parent devra fournir le produit de remplacement pour son enfant.

Frais de la puce

Pour des raisons de sécurité, et afin de limiter l'accès au CPE, une puce sera remise à chaque parent utilisateur, ce qui leur permettra d'accéder à l'intérieur de la bâtisse.

Advenant la perte ou le non-retour de l'une d'elles à la fin de la période de fréquentation de leur famille, le CPE se réserve le droit de charger 10\$ par puces.

Modalité de paiement

Le mode de paiement « pré autorisé » est le seul mode de paiement utilisé au CPE.

Voici les avantages qui ont fait en sorte d'établir ce mode de paiement concernant les frais de garde :

- Aucun chèque à faire de la part du parent
- Service écologique
- Retraits automatiques du compte bancaire du payeur et ce sans soucis (peu importe l'institution avec laquelle vous faites déjà affaire)
- Retraits à des jours fixes dans le mois (le 2 et/ou le 21, au choix du parent)

- Assurance que le paiement est effectué (sans soucis d'avoir payé ou non)
- Évite les frais de chèque

Retard de paiement

Afin de respecter l'entente de service, chaque parent a la responsabilité de défrayer la globalité des frais de garde comme convenu dans celle-ci. (Accord de débit préautorisé).

En cas de défaut de paiement, le parent recevra un rappel amical pour remédier à la situation. À ce moment, la direction se réserve le droit de prendre une entente à l'amiable, selon le cas, avec la famille.

Dans le cas où la problématique se poursuit, la politique d'expulsion pourra s'appliquer.

Avis de départ

Le parent peut, à tout moment, résilier l'entente de service au moyen du formulaire prévu à cette fin ou d'un avis écrit à cet effet remis à la direction du CPE. L'entente est résiliée de plein droit à compter de l'envoi du formulaire ou de l'avis. Le CPE peut également résilier l'entente pour des motifs jugés sérieux : non-paiement des services de façon répétée, difficultés d'intégration persistantes de l'enfant au sein du service, manque de collaboration des parents d'un enfant ayant des défis particuliers et autres causes semblables.

Lorsque le parent résilie l'entente, il doit acquitter, en accord avec la loi sur la protection du consommateur :

- Le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux en vigueur fixé par le Ministère de la Famille ;
- La moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50\$ ou soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Le CPE remettra au parent, avant son départ définitif, une attestation de services reçus. Le parent devra avoir acquitté toutes les sommes dues.

Reçu pour fin d'impôt

Un Relevé 24, qui stipule les frais de garde d'enfants sera remis aux parents au plus tard dernier jour de février de chaque année via le service de courriels sécurisés « DOKMAIL.com © » et ce aux fins de la déclaration de revenus.

Politique d'expulsion

Afin de permettre à tout un chacun de vivre dans un milieu de vie sain et stimulant, et comme le veut l'article 10 du règlement sur les services éducatifs à l'enfance, le CPE a élaboré une politique d'expulsion. Bien qu'il s'agisse d'une politique d'expulsion, celle-ci s'avère de dernier recours et le CPE tentera de maintenir les services.

Cette politique a pour but de connaître les motifs pouvant mener à mettre fin à l'entente de service l'expulsion d'un enfant ainsi que les procédures qui y sont reliées.

Le CPE se réserve le droit de mettre fin à l'entente de service et d'exclure un enfant si:

- Suite à la mise en place d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le parent pour répondre aux besoins particuliers de l'enfant, il devient manifeste que les ressources du CPE ne peuvent répondre de façon adéquate à ces besoins particuliers ou que le parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention.
- Le parent ne respecte pas les règles inscrites à la régie interne du CPE.
- Le parent, malgré qu'il en ait été avisé par écrit par le CPE, refuse ou néglige de payer la contribution que le CPE est en droit d'exiger.

L'analyse de chaque dossier et la prise de décision sont faites de concert avec le Conseil d'administration du CPE. En cas d'expulsion définitive, le CPE rencontrera les parents et leur remettra un avis préalable d'au moins deux semaines avant de mettre fin au service offert.

Le CPE se réserve le droit de mettre fin à l'entente de service, en tout temps et sans avis préalable, lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du CPE est menacée, conformément à l'article 9,2 de l'entente de service.

Situations reliées à un enfant

La procédure d'expulsion n'est mise en application que lorsque le CPE n'est pas en mesure de répondre aux besoins de l'enfant, soit :

- Lorsque l'enfant a des comportements particuliers ou problématiques, mettant en danger la santé, la sécurité ou le bien-être de ses pairs, lui-même et/ou du personnel du CPE ;
- Lorsqu'un enfant présente des problèmes d'intégration et que ceux-ci ne se résolvent pas malgré la mise en place d'un plan d'intervention ;
- Lorsque les besoins de l'enfant ne peuvent être répondus, malgré la mise en place de stratégies pour y subvenir.

Plan d'action

Le personnel éducateur et/ou de soutien, dans certains cas, observe l'enfant afin de compiler des faits et ainsi avoir une vision objective de la situation et ainsi pouvoir identifier les besoins de l'enfant.

Le parent s'engage à entreprendre des actions positives et coopérer avec tout intervenant du CPE lorsqu'un plan d'action, développé conjointement avec le parent et le CPE, est mis en place afin de favoriser le progrès, le bien-être ou le développement de l'enfant ou pour remédier à toute difficulté d'intégration persistante.

En cas d'absence de collaboration du parent, le CPE s'engage à :

- Fixer une rencontre avec le parent pour lui faire part de la situation.
- Le cas échéant, faire parvenir un avis écrit au parent l'enjoignant de communiquer avec la direction dans un délai précis.
- Le cas échéant, la direction et/ou le conseil d'administration pourraient décider d'appliquer des sanctions allant du retrait temporaire de l'enfant jusqu'à son retrait définitif.

Situations reliées aux parents

Toujours dans le but d'offrir un milieu de vie sain et stimulant, il est primordial que le parent collabore avec le CPE afin de garantir un environnement harmonieux. Ainsi, ces situations peuvent mener à l'expulsion du parent ou de l'enfant, selon le cas:

1. Le parent transgresse les règles de la régie interne du CPE ;
2. Le parent fait preuve de violence envers toute autre personne. En effet, le CPE ne tolère en aucun cas la violence, sous toutes ses formes, à l'endroit d'un enfant, d'un membre du personnel, d'un membre de la direction ou encore d'un parent. **Procédures:** Le parent sera rencontré, avec témoin, et un avis verbal spécifiant les faits reprochés ainsi que les mesures à prendre pour les corriger lui seront énoncés;
3. Si la situation se reproduit, le parent recevra un avis écrit par la direction, en spécifiant les faits reprochés ainsi que la procédure à venir si ce dernier récidive ;
4. Au 3e manquement, s'il n'y a toujours pas de changement, un avis écrit ainsi qu'une suspension pour une durée de 3 jours sont émis ;
5. Au 4e manquement, pour corriger la situation, un avis écrit d'expulsion, est posté recommandé.

Défaut de paiement

Dans un premier temps si un parent éprouve des difficultés à acquitter ses frais de garde il est invité à prendre une entente de paiement avec la direction. Cette solution est grandement souhaitée. Dans l'éventualité où le parent n'effectue pas les paiements, comme prescrit dans l'entente de service, ce dernier s'expose aux procédures décrites ci-dessous.

Procédures

- Un parent qui est à défaut de payer les frais de garde après le délai autorisé, qui est de 30 jours, sera rencontré par la direction. Une entente de paiement pourra alors être prise;
- Si cette entente n'est pas respectée, le parent se verra remettre un avis écrit lui spécifiant qu'il a 15 jours pour procéder au paiement.
- Après ces 15 jours, si le paiement n'a toujours pas été effectué, un avis écrit, spécifiant les montants dus, les délais prescrits pour les acquitter (15 jours) ainsi que la possibilité d'expulsion seront émis.
- Si les frais n'ont toujours pas été acquittés, le CPE pourra procéder à l'expulsion pour défaut de paiement.

Procédure de traitements des plaintes

Principes directeurs de traitements des plaintes

Toute personne, anonyme ou connue, peut porter au CPE si :

- Elle a des raisons de croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGÉE) (chapitre S-4.1.1), au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au Règlement sur la contribution réduite.
- 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 Ministère de la Famille :

- Lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE Fanfan Soleil manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGÉE).

Personnes désignées pour recevoir les plaintes

Le CPE Fanfan Soleil assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. Pour ce faire, le CPE désigne le personnel de gestion pour recevoir et traiter les plaintes.

Dans le cas où la plainte viserait la direction générale, la plainte doit alors être présentée au

conseil d'administration qui pourra diriger le plaignant vers une ressource externe mandatée pour traiter cette dernière.

Traitement des plaintes

Le gestionnaire mandaté permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, obtient les renseignements requis et, si nécessaire, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu. Cette personne assure le traitement de la plainte avec diligence, et expose le résultat des constats au plaignant. Finalement, le gestionnaire s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées et en assure le suivi.

En tout temps, le traitement du dossier est confidentiel afin de préserver l'identité de la personne plaignante ainsi que la réputation de la personne visée par la plainte.

Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte par écrit ou de manière verbale.

Bien que le plaignant ne soit pas tenu de décliner son identité, il pourrait être utile de le faire afin de faciliter la communication en cas de besoin, pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte, ou encore en assurer le suivi.

Pour toute plainte reçue, le gestionnaire ouvre un dossier afin d'en faciliter le suivi.

Si la plainte est formulée par écrit, un accusé de réception sera envoyé au plaignant.

Si le gestionnaire est absent pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- Communiquer avec le gestionnaire à un autre moment de la journée ;
- Ou de prendre en note ses coordonnées pour que le gestionnaire puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui a reçu la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter.

Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'il reçoit une plainte, le gestionnaire doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, le gestionnaire note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du

formulaire d'enregistrement et de suivi :

- a) Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subit par un enfant, le gestionnaire peut la signaler au Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse, conformément au processus de signalement le gestionnaire collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte. Si la DPJ n'effectue pas de vérifications complémentaires à la suite du signalement, la personne titulaire du permis peut alors traiter le dossier comme une plainte. ;
- b) Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas ;
- c) Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE (dans l'une ou l'autre des installations) ou un membre du personnel de celui-ci, le gestionnaire fait enquête en recueillant des éléments ou des faits concrets permettant d'établir une conclusion. Une plainte peut être fondée pour le plaignant, mais non démontrée ou démontrable par la personne titulaire du permis. Dans ce cas, la plainte aura servi d'outil de sensibilisation ou de prévention. ;

En tout temps le gestionnaire peut s'adjoindre de spécialiste pour mener une enquête ou pour traiter la plainte.

Le CPE s'assure ensuite que la situation qui a été constatée au moment du traitement de la plainte a été corrigée si elle est à l'encontre de la LSGEE et ses règlements ou si elle concerne la santé et la sécurité des enfants. Si l'allégation du plaignant n'a pu être démontrée, une attention particulière devra être portée pour qu'elle ne se reproduise pas. Le gestionnaire s'assure aussi de faire un suivi avec le plaignant lorsque possible.

Rapport du traitement des plaintes

La directrice générale informe périodiquement le Conseil d'administration du CPE des plaintes reçues, de leur nature et de leur traitement.

Conservation des dossiers

Tous les dossiers relatifs à des plaintes constituées par le CPE ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ces plaintes sont confidentiels et conservés sous clé à l'établissement du service de garde. Seules la personne désignée ou la personne habilitée à agir en son absence ont accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la Loi.