



CPE
PETITE ACADÉMIE LANAUDIÈRE

RÉGIE INTERNE

Document approuvé par le conseil d'administration
le 8 fév 2022
et en vigueur à compter de ce jour

Table des matières

RÉGIE INTERNE	1
1. Présentation du CPE Petite Académie Lanaudière.....	1
2. Heures d'ouverture.....	1
3. Catégories d'âge.....	1
4. Gestion.....	1
5. Mission.....	1
6. Pédagogie.....	2
7. Inscription.....	2
8. Liste d'attente.....	2
9. Priorités.....	3
10. Intégration des enfants.....	3
11. Tarif.....	3
12. Frais divers.....	3
13. Reçus d'impôt.....	4
14. Modalités de paiement.....	4
15. Fiche d'assiduité.....	4
16. Code d'accès.....	4
17. Journées fériées.....	5
18. Absences.....	5
19. Arrivée et départ.....	5
20. Frais de retard.....	5
21. Fermeture temporaire.....	5
22. Médicaments.....	5
23. Crème solaire.....	2
24. Maladies.....	3
25. Accident.....	3
26. Articles requis.....	3
27. Articles interdits.....	3
28. Sécurité.....	4
29. Exercice d'évacuation.....	4
30. Horaire d'une journée typique.....	4
31. Alimentation.....	4
31.1 Repas et collations.....	5
31.2 Allergie, intolérance et restriction alimentaire.....	5
31.3 Anniversaire d'enfant.....	5
32. Sieste.....	5
33. Communication.....	5
33.1 Application « Amisgest ».....	5
33.2 Application « À petits pas ».....	5
33.3 « Dokmail ».....	6
34. Sorties.....	6
35. Participation des parents.....	6
36. Animaux.....	6
37. Interdiction de fumer.....	6
38. Alcool et drogues.....	6
39. Avis de départ.....	6
40. Expulsion.....	7
41. Traitement d'une plainte.....	7
ANNEXE 1 : POLITIQUE D'EXPULSION D'UN ENFANT	8
ANNEXE 2 : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	10

RÉGIE INTERNE

1. Présentation du CPE Petite Académie Lanaudière

Le CPE Petite Académie Lanaudière offre des services de garde de qualité depuis 1993 et accueille annuellement 80 enfants âgés de 6 mois à 4 ans. Il est devenu un deuxième milieu de vie pour plusieurs familles de Repentigny. Le siège social de la corporation est situé au 934, boulevard l'Assomption à Repentigny (Québec), J6A 5H5.

Le CPE se situe dans un quartier résidentiel de Repentigny, plus précisément dans le secteur Valmont sur Parc, au nord de l'autoroute 40 et à l'ouest de la rue Valmont. Le numéro de téléphone pour joindre les membres du personnel est le (450) 581-1211.

Le CPE Petite Académie Lanaudière est une corporation à but non lucratif incorporée en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies et subventionnée par le ministère de la Famille (ci-après appelé le MFA).

Le CPE Petite Académie Lanaudière est une institution laïque.

2. Heures d'ouverture

Le CPE est ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00. Les locaux de la pouponnière sont ouverts de 7h30 à 17h30.

3. Catégories d'âge

Le CPE peut recevoir 80 enfants d'âge préscolaire, dont 10 places sont attribuées en pouponnière.

Le ratio éducatrice/enfants est fixé par le MFA.

- Poupons : 1 / 5
- Enfants 18 mois- 3 ans : 1 / 8
- Enfants de 4 ans : 1 / 10

Ce ratio est respecté sur une base globale du nombre d'employés versus le nombre d'enfants.

4. Gestion

Le CPE est géré par un conseil d'administration composé de sept (7) membres, dont 6 sont des parents dont les enfants sont inscrits au CPE. Le 7^e membre est issu de la communauté (voir Règlements généraux).

Les membres de la corporation peuvent en tout temps s'exprimer au conseil d'administration. Ils n'ont qu'à soumettre une demande à la direction qui la transmet aux membres du conseil.

5. Mission

Le CPE Petite Académie Lanaudière a pour mission d'offrir des services de garde éducatifs personnalisés de qualité. Ses objectifs sont d'accueillir chaleureusement les enfants et de répondre à leurs besoins, d'assurer le bien-être, la santé et la sécurité des enfants, de favoriser l'égalité des chances, de contribuer à la socialisation des enfants, d'apporter un appui aux parents et de faciliter l'entrée des enfants à l'école.

6. Pédagogie

Le personnel éducateur s'engage à placer l'enfant au cœur de ses intérêts et de sa pratique éducative. Il considère que chaque enfant est un être unique dont le développement est un processus global et intégré. Il propose une approche pédagogique démocratique où l'enfant est invité à explorer et à affirmer ses particularités à travers ses choix et à agir comme étant le premier agent de son développement.

Les valeurs véhiculées au CPE sont :

- Estime de soi : permettre à l'enfant de reconnaître sa valeur et lui apprendre à s'aimer comme il est.
- Autonomie : encourager l'enfant à faire des choix, à prendre des décisions, des responsabilités et des initiatives.
- Créativité : permettre à l'enfant de s'exprimer librement selon sa propre conception des choses sous diverses formes d'arts (plastiques, dramatiques, etc.).
- Respect : apprendre à l'enfant à accepter ses différences et celles des autres; l'initier à prendre soin de ce qui l'entoure; Apprendre à l'enfant à écouter ce qu'on lui demande et pourquoi on le lui demande; enseigner la politesse.
- Socialisation : apprendre à l'enfant à vivre avec d'autres, à partager et à aider les autres; Permettre à l'enfant de s'exprimer correctement et l'aider à solutionner ses conflits sans violence; Aider l'enfant à exprimer ses émotions

Le programme pédagogique du CPE repose sur celui suggéré par le MFA, «Accueillir la petite enfance ».

*** Pour plus d'informations, nous vous invitons à vous référer au « Programme éducatif » du CPE Petite Académie Lanaudière.**

7. Inscription

À l'inscription, les parents doivent remplir divers formulaires et apporter les pièces justificatives requises. Tous les documents nécessaires accompagnant la demande d'admissibilité à la contribution réduite doivent être fournis au moment de l'entrée, sauf pour le certificat de naissance et l'attestation de services de garde reçus, où un délai maximal de 4 semaines est permis, sans quoi l'entente prend fin.

En cours de service, tout changement (ex. : adresse, numéro de téléphone, problème de santé, allergie, etc.) doit être mentionné à la direction dans les plus brefs délais afin que les corrections soient apportées au dossier de l'enfant.

Toute modification du nombre de jours de fréquentation prévu à l'inscription doit être précédée d'une demande écrite faite à la direction. La modification n'est possible que si le CPE peut répondre à la demande dans le respect des règles de priorités.

8. Liste d'attente

Le CPE puise sa clientèle sur la liste d'attente centralisée «La Place 0-5».

9. Priorités

Le CPE offre des places à temps plein et à temps partiel, pour un minimum de 2 jours par semaine et à condition d'être capable de jumeler un autre enfant à temps partiel pour former une fréquentation à temps plein. Il est entendu que l'on ne prend pas plus de deux enfants à temps partiel par groupe.

Les priorités pour l'admission des enfants sont dans l'ordre suivant :

- Les enfants et petits-enfants du personnel;
- Les frères et sœurs des enfants déjà inscrits;
- Les frères et sœurs des enfants ayant déjà fréquentés le CPE depuis moins de 2 ans;
- Les enfants de la liste d'attente.

Le moment de l'inscription sur la liste d'attente n'est pas l'unique critère qui détermine l'ordre d'entrée au CPE. Le CPE se réserve le droit d'accueillir un enfant selon les besoins propres au groupe où une place est vacante.

10. Intégration des enfants

Notre rôle est d'accueillir l'enfant comme il est et de tout mettre en œuvre pour qu'il se développe et prenne sa place. Nous devons assurer sa santé, sa sécurité et son bien-être. Le CPE souhaite amener l'enfant à s'intégrer progressivement à la vie en collectivité et à s'y adapter de façon harmonieuse.

Certains éléments favorisent une intégration et une adaptation réussies pour l'enfant.

- La possibilité de visiter le milieu avant l'inscription;
- La possibilité de faire une entrée progressive;
- L'accueil chaleureux du matin;
- La préparation par l'éducatrice de la venue de l'enfant;
- L'établissement d'une relation de confiance avec l'enfant et ses parents.

Nous portons une attention particulière à l'intégration des enfants à besoins particuliers. Depuis 2004, le CPE s'inscrit dans une démarche visant l'intégration d'enfants à besoins particuliers dans les groupes réguliers. Depuis, le CPE s'est doté des différents moyens qui visent à l'accueil, à l'intégration et au suivi à offrir à ces enfants : rencontre avec la famille, participation des éducatrices, formation adaptée, éducatrice supplémentaire en soutien,...

Les tâches de la conseillère pédagogique ont été ajustées afin d'y inclure le dépistage des enfants pouvant nécessiter des services particuliers. La direction et l'ensemble du personnel sont ouverts à l'intégration d'enfants à besoins particuliers et sont toujours enthousiastes à recevoir de la formation spécialisée.

Le CPE a su développer avec les partenaires (CSSS, CREDEL, CR, orthophonistes, ergothérapeutes, etc.) une relation de collaboration et de confiance qui grandit au fil des ans.

Le CPE préconise le respect des différences. La réalité de ces enfants est omniprésente dans notre société et la possibilité d'être en contact avec ceux-ci au quotidien ne peut être qu'enrichissante pour tous.

11. Tarif

La tarification est établie selon le règlement sur la contribution réduite du gouvernement du Québec.

12. Frais divers

Une somme, précisée à chaque année, sert à couvrir le coût de la crème solaire. Une entente particulière concernant la fourniture d'articles personnels d'hygiène sera conclue entre le CPE et le parent. Toutefois, un parent peut décider de fournir lui-même cet item au CPE. Dans ce cas, aucuns frais ne lui seront facturés.

Lors des sorties, des frais peuvent être réclamés aux parents si le parent accepte que son enfant participe à ladite sortie. Une entente particulière concernant les sorties organisées dans le cadre des activités éducatives sera conclue entre le CPE et le parent. Toutefois, si le parent refuse que son enfant y participe, le CPE est tenu d'offrir à l'enfant un service de garde auquel il a droit et aucuns frais ne lui seront facturés.

13. Reçus d'impôt

La contribution réduite n'étant pas déductible d'impôt, étant déjà subventionnée par le gouvernement du Québec, seul un reçu fédéral est émis au mois de février, à moins d'avoir été facturée pour des heures additionnelles de garde ou tout autre service admissible au reçu provincial.

14. Modalités de paiement

Le moyen privilégié par le CPE pour le paiement des frais de garde est le prélèvement par débit préautorisé. Les paiements se font sur une base de facturation mensuelle.

Le premier paiement pour le mois en cours est exigé le premier jour du début des services. Ensuite, les paiements sont effectués de façon mensuelle, au plus tard le premier jeudi du mois. Ce paiement couvre le mois en cours.

En cas de non-paiement, un rappel est émis aux parents avec un délai de 5 jours pour payer. Si le paiement n'est toujours pas effectué dans les délais prescrits, le CPE met un terme à l'entente de services de garde. Une entente de paiement avec la direction peut être prise et doit être respectée, à défaut de quoi, l'entente de services de garde prend fin immédiatement. De même, le fait d'avoir 3 avis de non-paiement entraîne la résiliation de l'entente de services (*Réf. : Art 9-Entente de services de garde à contribution réduite*).

Toute autre modalité de paiement doit être autorisée par la direction.

15. Fiche d'assiduité

Les parents ont l'obligation de signer la fiche d'assiduité de leur enfant à toutes les quatre (4) semaines.

16. Code d'accès

Un nouveau code d'accès numérique est transmis aux parents confidentiellement, à chaque année, afin d'assurer la sécurité à l'intérieur du CPE. Ce code peut être changé durant l'année en cas de bris ou de circonstance demandant de renforcer la sécurité. Il est demandé aux parents de ne pas transmettre ce code sans l'autorisation de la direction. Les personnes autorisées à venir chercher un enfant de façon occasionnelle peuvent utiliser la sonnerie à leur arrivée.

17. Journées fériées

Les parents dont les enfants fréquentent le CPE de façon régulière doivent payer les journées fériées qui sont au nombre de 13. La liste de ces congés, qui peut différer d'une année à l'autre, est établie dans l'entente de services de garde.

Les 13 jours fériés sont:

Fête du travail	Vendredi saint et Lundi de Pâques
Action grâce	Journée national des Patriotes
Veille de Noël- Noël et lendemain	Fête nationale du Québec
Veille du jour de l'an, jour de l'an et lendemain	Fête du Canada

18. Absences

Toute absence de l'enfant est payable au tarif habituel, incluant les vacances, les jours fériés et de maladie.

19. Arrivée et départ

Dans le but de favoriser la participation des enfants aux activités prévues, il est demandé aux parents de reconduire leur enfant au CPE avant 9h30.

Dans le but de faciliter les fins de journée, il est demandé aux parents de venir chercher leur enfant au CPE après 15h00.

- Les parents sont priés d'aviser un membre du personnel de toute absence ou retard de l'enfant, soit avec l'application Amisgest, soit en téléphonant au CPE.
- Les parents doivent s'assurer que le personnel éducateur est prévenu de l'arrivée ou du départ de leur enfant au CPE.
- Dans le cas où les parents ne peuvent venir chercher leur enfant, ils doivent en aviser la direction. Des preuves d'identité sont exigées à la personne désignée pour venir chercher l'enfant.

20. Frais de retard

Lorsque les parents prévoient arriver plus tard que 18h00, ils avisent un membre du personnel du CPE aussitôt que possible. Ils doivent alors déboursier un montant supplémentaire selon le calcul suivant : 15,00\$ par tranche entière ou partielle de 15 minutes. Le montant est calculé à partir de la fermeture, soit 18h00 et jusqu'au départ des parents avec leur enfant.

Les parents et le personnel éducateur concernés doivent signer un formulaire attestant de l'heure de départ. Le montant est ensuite facturé aux parents. La tablette électronique indiquant la présence de l'enfant servira comme référence pour déterminer l'heure du retard.

21. Fermeture temporaire

En cas de fermeture imprévue du CPE, indépendante de sa volonté (tempête, bris de chauffage, incendie, manque d'électricité, etc.), le parent sera avisé le plus tôt possible par téléphone ou par message courriel et/ou texte. Lorsque la fermeture se produit après que l'enfant a été confié au CPE, le parent doit venir chercher l'enfant à l'endroit désigné par le CPE. Le parent doit alors déboursier la contribution réduite pour le premier jour de fermeture imprévue.

22. Médicaments

Le personnel éducateur peut administrer un médicament à un enfant. Toutefois, les conditions suivantes doivent être remplies :

L'autorisation écrite du parent doit contenir le nom de l'enfant, le nom du médicament à administrer, les instructions relatives à son administration, la durée de l'autorisation et la signature du parent.

Le médicament doit être prescrit par un médecin. S'il s'agit d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation du médecin. 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.

Le médicament doit être clairement étiqueté au nom de la personne à qui il est destiné. Le personnel éducateur doit s'assurer que seul un médicament fourni par le parent de l'enfant à qui il est destiné lui est administré

Le CPE ne peut conserver aucun médicament ou insectifuge dont la date d'expiration est dépassée ou qui n'est pas dans son contenant ou son emballage d'origine. Si un médicament expiré est fourni par le parent, le prestataire de services de garde doit le lui remettre

Seule la personne désignée par écrit par le CPE peut administrer un médicament ou un insectifuge à un enfant.

En conformité avec l'article 121, le CPE doit conserver et administrer de l'acétaminophène ou de l'insectifuge à tout enfant sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité pourvu qu'ils le soient conformément au protocole prévu à l'annexe II du RSGEE et signé par le parent.

Le personnel éducateur peut administrer à un enfant, sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité, les solutions nasales salines, les solutions orales d'hydratation, de la crème pour l'érythème fessier, du gel lubrifiant en format unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres, de la lotion à la calamine et de la crème solaire.

Une fiche d'administration des médicaments doit être tenue pour chaque enfant du CPE.

Enfin, les médicaments et insectifuges doivent être entreposés dans un espace de rangement sous clé, hors de la portée des enfants, à l'écart des denrées alimentaires, des produits toxiques et des produits d'entretien.

23. Crème solaire

Le matin, durant la période estivale, nous demandons aux parents d'appliquer la crème solaire à leur enfant.

24. Maladies

Tout enfant fiévreux ou malade est refusé à son arrivée au CPE le matin. Si l'enfant devient malade au cours de la journée, les parents sont avisés et doivent venir le chercher.

Quand l'enfant revient au CPE, c'est qu'il est apte à participer aux activités régulières et au déroulement de sa journée.

En tout temps, un certificat médical, confirmant que l'enfant peut fréquenter le CPE sans que cela cause préjudice à sa santé ainsi qu'à ses pairs, peut être exigé.

Le personnel éducateur ne peut pas donner les soins particuliers requis par certaines interventions (dilatation, circoncision, etc.); ceux-ci sont la responsabilité des parents.

*** Pour plus d'informations, nous vous invitons à vous référer à la « Politique de santé » du CPE Petite Académie Lanaudière.**

25. Accident

En cas d'accident, les premiers soins sont donnés. Si la blessure exige une consultation médicale mais qu'il n'y a pas d'urgence, les parents sont avisés et doivent venir chercher l'enfant. S'il y a accident grave, l'enfant est immédiatement conduit à l'hôpital; le transport se fait alors en ambulance, aux frais des parents. Un membre du personnel du CPE accompagne alors l'enfant jusqu'à l'arrivée des parents.

26. Articles requis

En tout temps		
<ul style="list-style-type: none">✓ Un sac en tissu pour ranger les effets personnels;✓ Un rechange complet de vêtements (incluant des culottes et des bas);✓ Une doudou et/ou un toutou pour la sieste au besoin;✓ Un verre à bec ou une gourde;✓ Des couches / de la crème pour le siège/ une suce au besoin.✓ Des souliers confortables et sécuritaires		
Hiver	Automne –Printemps	Été
<ul style="list-style-type: none">✓ un habit de neige;✓ un chapeau;✓ des mitaines;✓ un cache-cou*;✓ des bottes d'hiver. <p>*Les foulards sont interdits.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ un chapeau;✓ des bottes de pluie;✓ un chandail chaud;✓ un coupe-vent;✓ un pantalon de nylon.	<ul style="list-style-type: none">✓ un chapeau ou une casquette;✓ un maillot de bain;✓ une serviette de plage.

Il est important de prévoir un nombre suffisant de vêtements de rechange pour les enfants en apprentissage de la propreté.

Tous les articles personnels doivent être identifiés. L'entretien de ces articles relève des parents. Le CPE n'assure aucune responsabilité pour les articles perdus.

27. Articles interdits

Il est interdit d'apporter :

- des jouets, des jeux ou des films, sauf lors des «journées jouets» qui sont précisées par le personnel éducateur;
- toute forme de nourriture;
- des bijoux (bague, boucles d'oreilles en forme d'anneau, bracelet ou chaîne). Toutefois, les boucles d'oreilles avec papillon sont acceptées.

28. Sécurité

À partir du moment où l'enfant est en contact avec ses parents, ces derniers sont totalement responsables de ses allées et venues. Les enfants ne doivent en aucun temps être laissés sans surveillance.

29. Exercice d'évacuation

Le CPE a mis au point, avec la collaboration du service des incendies, un plan d'évacuation. Celui-ci est révisé annuellement et mis en pratique minimalement (1) fois par année avec les enfants.

En cas d'évacuation du CPE, les parents seront contactés par téléphone afin qu'ils viennent chercher leur enfant. Le point de ralliement du CPE est l'école adjacente au CPE soit le Centre Académique de Lanaudière, situé au 930 boul. L'Assomption.

30. Horaire d'une journée typique

Un horaire spécifique au groupe d'âge est remis aux parents lors de la rentrée en septembre, indiquant le déroulement d'une journée de l'ouverture à la fermeture du CPE. Le tableau qui suit est général et à titre indicatif.

Horaire pouponnière adapté aux besoins des poupons		Horaire groupe multi-âge et 4 ans	
7h00	Accueil : jeux libres ou semi-dirigés	7h00	Accueil : jeux libres ou semi-dirigés
8h30	Collation / déjeuner	9h00	Collation
9h00	Hygiène : changement de couche	9h30	Jeux libre / structurés Ateliers Jeux extérieurs
9h30	Jeux libre / structurés Jeux extérieurs Sieste au besoin		
11h00	Hygiène : changement de couche	11h15	Hygiène
11h15	Période du dîner	11h30 11h45	Diner gr. Multi Diner gr. 4 ans
12h30	Début de la sieste	12h45	Rituel Sieste - Relaxation
15h15	Collation Hygiène / Changement de couches	15h00	Hygiène & Collation
15h30	Départ graduel des enfants : Jeux libres ou semi-dirigés	15h30	Départ graduel des enfants : Jeux libres ou semi-dirigés
18h00	Fermeture du CPE	18h00	Fermeture du CPE

31. Alimentation

31.1 Repas et collations

Le CPE offre aux enfants un dîner et deux collations quotidiennes. Le menu pour chaque semaine est affiché dans l'entrée du CPE. Les menus sont diversifiés. Ils ont été élaborés dans le respect du Guide alimentaire canadien et du cadre de référence ministériel Gazelle et Potiron.

- * **Pour plus d'informations, nous vous invitons à vous référer à la « Politique alimentaire » du CPE Petite Académie Lanaudière.**

31.2 Allergie, intolérance et restriction alimentaire

Lorsqu'un enfant a une allergie, une intolérance ou une restriction alimentaire, les parents doivent en informer le CPE. Pour ce qui a trait aux allergies et aux intolérances, le parent doit compléter un formulaire spécial prévu à cette fin. Celui-ci est disponible auprès de la direction. Le CPE accommodera un menu aux enfants ayant des restrictions alimentaires.

- * **Pour plus d'informations, nous vous invitons à vous référer à la « Politique de gestion des allergies, des intolérances et des restrictions alimentaires » du CPE Petite Académie Lanaudière.**

31.3 Anniversaire d'enfant

L'anniversaire de chaque enfant est souligné par le personnel du CPE. Un gâteau sans allergène est servi au dîner.

Par souci de sécurité, les parents ne peuvent apporter un gâteau pour souligner l'anniversaire de leur enfant au CPE.

32. Sieste

En après-midi, tous les enfants font une sieste. Pendant la sieste, il est demandé aux enfants de rester calmes et silencieux pendant environ 45 minutes. Après s'être reposés, ils peuvent jouer à des jeux calmes.

À la pouponnière, la sieste peut être à deux moments de la journée, selon les besoins des poupons.

33. Communication

La collaboration entre le personnel éducateur et les parents contribue au développement harmonieux de l'enfant. Les parents ont la responsabilité de communiquer régulièrement avec l'éducatrice de leur enfant et de la tenir informée de toute situation particulière que vit l'enfant.

Au CPE, différents modes de communication sont utilisés.

33.1 Application « Amisgest »

Cette application donne accès aux parents à un **portail parent**, dans lequel ils peuvent inscrire les absences de leur enfant, répondre aux sondages sur les vacances, signer les fiches d'assiduité et autres protocoles.

33.2 Application « À petits pas »

Par l'entremise du journal de bord électronique « À petits pas », le personnel éducateur communique aux parents le compte rendu de la journée de leur enfant. Cet outil étant interactif, les parents peuvent également laisser une note à l'éducatrice de leur enfant.

33.3 « Dokmail »

Les communications de la direction se font par l'entremise de Dokmail.

34. Sorties

Dans la fiche d'inscription de l'enfant, une autorisation écrite est demandée aux parents pour les sorties hebdomadaires. Au CPE, les enfants sortent à l'extérieur pour jouer tous les jours, aussi souvent que le temps le permet, peu importe la saison.

Un groupe ne sort jamais seul. En cas d'urgence, un adulte doit pouvoir s'occuper de l'enfant qui a besoin d'aide pendant qu'un autre prend en charge le groupe.

Le CPE planifie des sorties éducatives. Lors de ces sorties, l'autorisation écrite du parent est exigée. Dans cette autorisation, nous précisons les éléments de la sortie, tel que le lieu, le transport, l'heure de départ, de retour et le coût. Les parents sont parfois invités à accompagner le groupe de leur enfant pour aider l'éducatrice, selon le type d'activités.

Lors des sorties éducatives, le CPE privilégie l'autobus scolaire comme moyen de transport.

35. Participation des parents

Les parents sont invités, à titre de membres de la corporation, à participer à différents comités, à assister à l'assemblée générale annuelle et s'ils le désirent, à solliciter un mandat au conseil d'administration du CPE.

Des rencontres entre le parent et son éducatrice sont prévues tout au long de l'année.

- * Septembre : rencontre de groupe avec l'éducatrice dans le but de les informer du fonctionnement dans le groupe.
- * Décembre et juin : suite au portrait périodique sur le développement de son enfant, un parent peut demander une rencontre avec son éducatrice pour en discuter.

36. Animaux

Les animaux domestiques sont interdits en tout temps dans le CPE.

37. Interdiction de fumer

Conformément à la loi concernant la lutte contre le tabagisme, il est strictement interdit de fumer à l'intérieur et sur les terrains du CPE.

38. Alcool et drogues

La consommation de boissons alcoolisées et de drogues est strictement interdite durant les heures d'ouverture du CPE.

Les membres du personnel se réservent le droit d'empêcher un enfant de quitter les lieux avec un adulte qui présente des risques pour sa sécurité.

39. Avis de départ

Les parents peuvent mettre fin en tout temps à l'entente de services de garde en signant l'entente de résiliation à cet effet et cela conformément aux dispositions de la loi sur la protection du consommateur.

Toutefois, afin d'assurer une saine gestion, il serait préférable d'informer la direction deux semaines avant le départ de l'enfant.

40. Expulsion

Le CPE Petite Académie Lanaudière s'est doté d'une « Politique d'expulsion ». Cette politique a pour but de permettre à tout parent, dont l'enfant fréquente le service de garde, de bien connaître les motifs qui peuvent amener le CPE à expulser un enfant. La politique présente la démarche préalable à l'expulsion ainsi que les différents moyens qui pourraient permettre aux parties de résoudre le problème ou le différend afin, si possible, d'éviter l'expulsion.

*** Pour plus d'informations, nous vous invitons à vous référer à l'Annexe 1 de ce document « Politique d'expulsion » du CPE Petite Académie Lanaudière.**

41. Traitement d'une plainte

Dans le but de maintenir des services de qualité, le CPE détient une procédure de traitement des plaintes. Un parent peut donc déposer une plainte à l'égard des services du CPE ou de son personnel. La plainte peut être faite de façon verbale ou écrite, cette dernière étant remise à la direction ou à un membre du conseil d'administration le plus tôt possible. Toute plainte est traitée de façon confidentielle, à moins d'un avis contraire.

Il est important de se rappeler que la direction demeure disponible pour discuter avec les parents et qu'il ne faut pas hésiter à lui faire part des questionnements et des insatisfactions possibles.

*** Pour plus d'informations, nous vous invitons à vous référer à l'Annexe 2 de ce document « Procédure de traitement des plaintes » du CPE Petite Académie Lanaudière.**

ANNEXE 1

POLITIQUE D'EXPULSION D'UN ENFANT

1. L'OBJECTIF

L'objectif de cette politique est de s'assurer que le CPE prend toutes les mesures nécessaires pour aider un enfant avant de procéder à son expulsion qui doit être une mesure de dernier recours.

2. LES MOTIFS D'EXPULSION

Sans limiter l'existence d'autres motifs, les motifs d'exclusion suivants sont donnés à titre d'exemple :

- Le non-paiement des frais de garde et autres frais afférents ;
- Le non-respect de la présence de l'enfant telle que définie dans l'entente de service (par exemple un enfant inscrit à temps plein qui ne se présente que deux ou trois jours par semaine ou un enfant qui est régulièrement absent pour des durées plus longues que celles prévues dans les règles du ministère) ;
- Un enfant ayant des comportements violents pouvant compromettre sa sécurité et celles des autres
- Un refus des parents de collaborer avec le CPE ou d'autres organismes pour donner le soutien approprié à l'enfant ;
- L'incapacité pour le CPE de répondre aux besoins physiques ou psychologiques particuliers d'un enfant ; le CPE s'engage à diriger la famille vers d'autres ressources.

3. LA PROCÉDURE À SUIVRE

Pour les situations administratives ou qui concernent le comportement d'un parent, la procédure est la suivante.

- La direction générale rencontre le parent pour lui faire part de son infraction aux règles du CPE et lui demander de corriger la situation dans un délai raisonnable variant de 24h (en cas de manque de collaboration d'un parent par exemple) à 30 jours (en cas de non-paiement des frais de garde par exemple) selon les motifs soulevés.
- Si la situation n'est pas corrigée dans les délais impartis par la direction générale, le conseil d'administration envoie un avis final de correction accordant un délai ultime raisonnable variant de 24h (en cas de manque de collaboration d'un parent par exemple) à 30 jours (en cas de non-paiement des frais de garde par exemple) selon les motifs soulevés.

Pour les situations qui concernent le comportement de l'enfant, la procédure est la suivante :

- L'évaluation de la situation d'un enfant est d'abord faite par son éducatrice qui communique ses préoccupations à la direction générale.
- Afin de bien identifier les problèmes, la situation est documentée par l'éducatrice qui observe l'enfant sur une période de quelques semaines en compilant des faits précis.
- Une rencontre a lieu avec les parents afin de planifier un plan d'intervention visant à soutenir l'enfant et ses parents dans la correction des problèmes identifiés. Des professionnels extérieurs au CPE peuvent être intégrés au plan d'intervention.
- Le plan d'intervention est mis en œuvre pour la durée nécessaire à une évaluation adéquate des résultats.
- Si le parent refuse la mise en place du plan d'intervention ou si les résultats en sont non concluants :

- la direction générale informe la direction régionale du ministère de la Famille par une communication écrite qui précise les démarches entreprises, les moyens mis en place, les résultats obtenus et la possibilité d'expulsion de l'enfant;
- la direction générale rencontre le parent pour lui signifier qu'une proposition d'expulsion sera présentée au conseil d'administration.

4. LA PRISE DE DÉCISION

La décision finale d'expulser un enfant est prise par le conseil d'administration après examen de l'ensemble du dossier. Dans la prise de décision, il est tenu compte des besoins de l'enfant, mais aussi de l'intérêt des autres enfants et des adultes ainsi que de la situation organisationnelle du CPE. La direction générale rencontre le parent et lui remet un avis d'au moins deux semaines avant l'expulsion de son enfant.

Le parent insatisfait peut utiliser la procédure prévue dans la Politique de traitement des plaintes.

5. LA RESPONSABLE DE L'APPLICATION

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique.

ANNEXE 2 POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Objectifs de la politique

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

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

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE Petite Académie Lanaudière manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de gardes à l'enfance ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

Section 1

Droits du plaignant

- ▲ Tout plaignant qui formule une plainte a le droit d'être informé durant toutes les étapes du cheminement de sa plainte.
- ▲ Tout plaignant qui exerce un droit qui lui est reconnu en vertu de la présente procédure doit être traité avec respect et ne doit pas être l'objet d'aucune pression ou menace visant à l'empêcher d'exercer un tel droit.

Section 2

Catégories de plaintes

- ▲ Catégorie 1 : Fait ou situation concernant le CPE mais qui ne constitue pas un manquement à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui fréquentent le CPE. Le formulaire de plainte doit être rempli pour que le fait rapporté soit considéré comme une plainte visée par la présente politique.
- ▲ Catégorie 2 : Fait ou situation concernant le CPE qui constitue un manquement à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* OU qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui fréquentent le CPE.
- ▲ Catégorie 3 : Fait ou situation concernant tout type d'abus, de mauvais traitement, d'agression ou tout autre événement de même nature subi par un enfant.

Rôle et responsabilités des intervenants

- ▲ La directrice générale est désignée par le conseil d'administration afin de recevoir les plaintes. Advenant, l'absence de la directrice générale, l'adjointe administrative pourra traiter la plainte. Elle informera la directrice générale à son retour.
- ▲ Si la plainte concerne la directrice générale, la plainte sera reçue par le président du conseil d'administration.
- ▲ La direction générale, selon la nature de la plainte (voir les catégories de la section 2), décidera de la façon de traiter la plainte et de la nécessité de l'apporter au Comité Plainte. La direction générale se doit, lors de chacune des réunions du Conseil d'administration, de faire un rapport des plaintes reçues, de la façon dont elles ont été gérées et des résultats ou avancement de l'enquête.

La direction générale s'assure de tenir un registre des plaintes et de garder les dossiers de plaintes. Ceux-ci comprennent notamment le libellé de la plainte, toute correspondance, notes, compte-rendu et autres documents s'y rapportant. Ces dossiers sont traités de façon strictement confidentielle. Seules les personnes autorisées peuvent avoir accès aux dossiers.

- ▲ Le Comité Plainte est formé de la direction générale et de deux (2) membres du Conseil d'administration, dont le président obligatoirement. Les parents du Comité Plainte ne doivent, en aucun cas, être reliés à la plainte, notamment s'il s'agit d'une plainte à l'égard de l'éducatrice de leur enfant. Le rôle du Comité Plainte est d'apporter soutien et conseil à la directrice. Ce comité est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes.
- ▲ Selon la nature de la plainte, la direction générale ou le Comité Plainte avise les membres du Conseil d'administration de la situation dans un délai raisonnable.
- ▲ Dans le cas où la plainte concernerait la direction générale du CPE, le Comité Plainte sera formé de trois (3) membres du conseil d'administration, dont obligatoirement le président. Le Comité sera alors responsable du traitement de la plainte.
- ▲ Le rôle du conseil d'administration est de s'assurer du bon traitement de la plainte.

Section 3

Cheminement d'une plainte

Formulation d'une plainte

- ▲ Le plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car il pourrait s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements au cours du traitement de la plainte.
- ▲ Les personnes désignées ouvrent un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte afin de recueillir les renseignements pertinents. De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et son adresse.

- ▲ Toute plainte reçue doit être traitée de façon confidentielle. Ainsi, aucune information ne peut être divulguée quant à la nature des événements ou de la situation et les personnes impliquées sauf dans la mesure nécessaire pour mener l'enquête.

Procédure d'examen des plaintes

- ▲ Plainte de catégorie 1 : lors de la réception d'une plainte, la directrice générale décide si la plainte nécessite une enquête ou non. S'il y a une enquête la directrice générale doit rapporter la situation au Comité Plainte et au Conseil d'administration lors de la prochaine rencontre.
- ▲ Plainte de catégorie 2 : la directrice générale doit informer le Comité Plainte dans les plus brefs délais afin que celui-ci puisse se réunir pour déterminer du plan d'action à mettre en place. Une enquête sera débutée. Le Conseil d'administration sera par la suite avisé de la situation et des mesures en cours et/ou prises.
- ▲ Plainte de catégorie 3 : Si la plainte porte sur un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la directrice générale doit immédiatement le signaler au Directeur de la protection 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 » (ce guide est publié par le MF). La directrice générale ou sa remplaçante collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

L'enquête

- ▲ L'enquête est réalisée par la directrice générale. Il y a possibilité d'embaucher un consultant externe pour assister la direction durant l'enquête, selon la nature de la plainte.
- ▲ L'enquête doit permettre de rassembler les faits et documents pertinents à la plainte, de recueillir les commentaires et les observations de toute personne concernée par l'objet de la plainte ou dont le témoignage est jugé utile, dont la personne concernée par la plainte.
- ▲ Le plaignant et la personne concernée par la plainte peuvent, si elles le désirent au cours de l'examen de la plainte, présenter leurs observations. Il appartient à la personne responsable de la réception des plaintes de les informer de ce droit et du moment où il pourra être exécuté.

La plainte, de toute catégorie, doit être examinée dans un délai de trente jours suivant son dépôt. Si des circonstances particulières le justifient, le délai pourrait être prolongé. Dans un cas de prolongation, le plaignant devra en être informé.

Décision et transmission des conclusions

- ▲ La direction ou le Comité Plainte, selon le cas, dispose d'un délai de trente (30) jours à partir du dépôt de la plainte pour :
 - a) Établir si la plainte est fondée;
 - b) Informer le plaignant de toute démarche se rapportant au progrès de la plainte;
 - c) Rendre une décision au client.

Afin de constater la situation, la directrice générale ou sa remplaçante peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant.

Le conseil d'administration doit être informé, par écrit, de l'avancement à chaque étape d'importance.

Les mesures disciplinaires possibles ne relèvent pas de la présente politique.

Tous les dossiers de plaintes recueillis par la directrice générale, ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci, sont confidentiels et conservés sous clef dans le bureau de la direction générale. Seule la direction générale, l'adjointe administrative et la personne habilitée à agir en leur absence, de même que le conseil d'administration, ont accès à ces documents, lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la Loi.

La directrice générale ou les personnes désignées avisent le plaignant du résultat général de ses constats et de la possibilité qui lui est offerte de demander une révision de son dossier de plainte au conseil d'administration. À la suite du résultat du traitement de la demande de révision, il est possible que le plaignant réfère en deuxième recours au Ministère s'il est insatisfait du traitement apporté.

Section 4

Entrée en vigueur

- ▲ La présente procédure entre en vigueur à la date fixée par le conseil d'administration. Il en est de même pour toute modification qui pourrait y être apportée ultérieurement.

RÉSUMÉ

Catégorie de la plainte	Enquête	Avis au Comité Plainte	Action	Communication aux parents	Communication au personnel
1	À la discrétion de la direction générale	À la discrétion de la direction générale	Rapport au CA lors de la prochaine rencontre	Non Seulement au parent plaignant	Non Seulement à l'employée concernée
2	Oui	Oui et rencontre dans les plus brefs délais pour le plan d'action	Oui dans les 24 heures	À la discrétion de la direction selon la gravité des événements – dans les plus brefs délais et dans un maximum de 7 jours	À la discrétion de la direction selon la gravité des événements – dans les plus brefs délais et dans un maximum de 7 jours
3	Oui Signalement à la DPJ Relever le membre du personnel visé par la plainte.	Oui et rencontre dans les plus brefs délais pour le plan d'action	Oui, dans l'immédiat	Oui – dans les 24 heures maximum	Oui – dès que des mesures sont prises

La présente politique s'appuie sur la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et ses règlements ainsi que sur la préoccupation de la corporation d'offrir à sa clientèle des services éducatifs à la petite enfance de qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne.



Annexe 1 de la Politique de traitement des plaintes

<i>FORMULAIRE DE PLAINTE</i>		
<i>IDENTIFICATION DU PLAIGNANT</i>		
<i>Nom</i>	<i>Prénom</i>	<i>Téléphone</i>
<i>Adresse</i>		
<i>Nom de l'enfant</i>		<i>Nom du groupe</i>
<i>PLAINTE</i>		
<i>Reçu par :</i> <i>Nature de la plainte :</i>		
<i>Exposé des faits</i>		
<i>Signature de la direction :</i> <i>Signature du plaignant :</i>		<i>Date</i>