

**Centre de la petite enfance
Soleil Joyeux**

Régie interne



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| Mission du CPE Soleil Joyeux..... | 2 |
| Présentation du CPE Soleil Joyeux..... | 3 |
| Communications et collaboration avec les parents..... | 4 |
| PROCÉDURES ADMINISTRATIVES | |
| Admission..... | 5 |
| Inscription..... | 5 |
| Frais de garde, frais divers..... | 5 |
| Modalité de paiement..... | 6 |
| Départ..... | 6 |
| Ratio et formation des groupes..... | 6 |
| Horaire du CPE et calendrier..... | 7 |
| Fermeture temporaire d'urgence..... | 8 |
| Procédure d'arrivée et de départ..... | 8 |
| Retard..... | 9 |
| Absences..... | 9 |
| Avis de vacances..... | 9 |
| Administration des médicaments..... | 10 |
| Rapport d'accident..... | 10 |
| Code vestimentaire..... | 11 |
| Sorties..... | 11 |
| - Sorties extérieures..... | 11 |
| - Sorties éducatives..... | 11 |
| Jouets et objets personnels..... | 12 |
| ANNEXES | |
| Politique d'intégration d'un nouvel enfant..... | 13 |
| Politique d'accueil et d'intégration-inclusion des enfants présentant des besoins particuliers..... | 14 |
| Politique d'intégration des enfants de familles immigrantes..... | 17 |
| Politique santé..... | 19 |
| Politique en cas de pédiculose | 20 |
| Politique d'exclusion | 21 |
| Procédure de traitements des plaintes..... | 23 |
| Conclusion..... | 25 |

Mission du centre de la petite enfance Soleil Joyeux

La mission du centre de la petite enfance (CPE) Soleil Joyeux consiste à offrir des services de garde de qualité en répondant à la diversité des besoins des familles de notre communauté. Pour ce faire, en collaboration avec les parents, nous accompagnons l'enfant dans son cheminement vers son plein potentiel développemental. Ceci est possible grâce au travail concerté d'une équipe professionnelle qui propose à l'enfant des possibilités éducatives dans l'accueil, le respect et l'intégration des différences.

Le CPE Soleil Joyeux est plus qu'un milieu de garde : c'est un milieu de vie qui se veut sécuritaire, sain, inclusif, joyeux et harmonieux. C'est un endroit où l'enfant peut grandir et s'épanouir.

Deux courants philosophiques donnent la spécificité, la couleur et la chaleur au CPE Soleil Joyeux. D'abord, **l'accueil des enfants issus de familles immigrantes** est une préoccupation inhérente aux valeurs du CPE. Nous sommes convaincus de l'enrichissement mutuel que peut apporter une communauté diversifiée. Les intervenantes ont donc à cœur d'intégrer la contribution de l'inter culturalisme dans leur programmation pédagogique. Une politique pour l'accueil d'enfants de familles immigrantes a été mise en place. Ensuite, **l'intégration et l'inclusion des enfants présentant des besoins particuliers** sont au cœur des valeurs de notre milieu de garde. Nous accordons à ces enfants et leur famille une place importante au sein de notre milieu de vie. Selon nous, l'expérience du « vivre ensemble » est toute aussi enrichissante pour l'enfant qui présente des besoins particuliers que pour ses pairs. Nous orientons nos interventions et nos choix pédagogiques autour de l'inclusion des enfants présentant des besoins particuliers dans les groupes, et non seulement autour de leur stimulation dans un groupe à part. C'est grâce au travail de toute une équipe multidisciplinaire que cet accompagnement est possible pour ces enfants.

L'équipe met tout en œuvre pour qu'il soit agréable de vivre au CPE Soleil Joyeux.

Présentation du CPE Soleil Joyeux

Le CPE Soleil Joyeux vous souhaite la bienvenue!

C'est au 7324, avenue Musset que le CPE Soleil Joyeux ouvre ses portes en 1980 et il y est toujours situé. D'abord on y retrouve la maternelle Leblanc qui devient par la suite une garderie sans but lucratif. En 1986, le conseil d'administration, avec l'aide de l'Office des services de garde à l'enfance, achète l'immeuble et depuis ce temps, la corporation du CPE Soleil Joyeux en est le propriétaire. En 1997, la garderie sans but lucratif Soleil Joyeux devient le centre de la petite enfance Soleil Joyeux. Le CPE est une corporation détenant un permis du ministère de la Famille et est subventionnée par ce dernier. Étant le seul CPE au sud du boulevard Métropolitain dans le quartier Saint-Michel, une nouvelle installation est nécessaire et voit le jour en 2021 avec 78 nouvelles places. Cette dernière est située au 7710 avenue Léonard-De Vinci soit tout près de l'installation actuelle. Le CPE compte donc deux installations pour un total de 130 enfants. L'installation du 7324 Musset se nomme Pavillon Petit Musset et l'installation au 7710 Léonard De Vinci se nomme Pavillon De Vinci.

La corporation du CPE est administrée par un conseil d'administration dont au moins les deux tiers doivent être des parents usagers du service de garde. Les administrateurs sont élus lors de l'assemblée générale annuelle. Le conseil d'administration (CA) est composé d'au moins six parents (qui occupent la présidence, la vice-présidence, le secrétariat et la trésorerie), de deux membres du personnel et d'un membre représentant de la communauté. Les réunions ont lieu le soir, généralement une fois par mois.

Le CPE compte deux équipes, soit une par installation. Plusieurs éducatrices¹ se partagent les groupes de la pouponnière à cinq ans dans une installation et de dix-huit mois à cinq ans dans l'autre. La plupart des éducatrices travaillent quatre jours par semaine. Se joignent à l'équipe des aides-générales, une cuisinière et l'équipe de direction. Une cuisine dessert les deux installations.

Certaines remplaçantes proviennent de la banque d'un service de remplacement. La formation des éducatrices est reconnue par le ministère de la Famille. La presque totalité de nos éducatrices sont formées qualifiées, ou en voie de l'être. Les éducatrices accueillent à l'occasion des stagiaires. Plusieurs intervenants peuvent aussi se joindre à l'équipe, selon les besoins, tels que des intervenants issus des CRDI (centres de réadaptation en déficience intellectuelle), des CISSS (centres intégrés de santé et de services sociaux) et des centres jeunesse (DPJ). Pour les intervenants de la DPJ, il peut s'agir d'enfants qui ont fait l'objet d'un signalement ou d'un enfant référé par les intervenants de la DPJ.

Une programmation pédagogique pour deux semaines est élaborée par chacune des éducatrices et est affichée au mur devant le local des enfants. Les éducatrices se rencontrent régulièrement pour discuter de leurs objectifs pédagogiques et organiser des expériences créatives et stimulantes pour les enfants. Durant l'année, l'équipe organise plusieurs sorties spéciales. Mais presque quotidiennement, dès que le temps le permet, la priorité est mise sur les jeux à l'extérieur.

¹ Le féminin est utilisé pour alléger le texte.

L'alimentation se base sur le cadre de référence Gazelle et Potiron, élaboré par le ministère de la Famille (<https://www.agcpe.com/content/uploads/2017/10/jeu-actif-guide-delaboration-de-mesures-structurantes.pdf>). Les menus sont équilibrés, variés et affichés. Deux collations sont servies aux enfants, une le matin et une l'après-midi. Les menus sont élaborés sur six semaines par la cuisinière, en collaboration avec une nutritionniste.

Le principal programme éducatif appliqué au CPE est « **Accueillir la petite enfance** » (http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/programme_educatif.pdf), dont l'un des principes fondamentaux est que l'enfant est l'agent premier de son développement, et qu'il doit donc acquérir une autonomie et une estime de soi positive en effectuant des choix et en les assumant. L'enfant évolue d'ateliers en activités et il peut ainsi découvrir son environnement et apprendre à le maîtriser. Les éducatrices favorisent les découvertes de l'enfant par l'observation systématique et l'intervention démocratique. L'enfant développe ainsi sa pensée et sa capacité d'influence sur le monde.

En plus du programme « Accueillir la petite enfance », des microprogrammes sont aussi intégrés tels que « **Brindami** » et « **Vers le pacifique** ». Ce programme fait la promotion des habiletés sociales de base, de la communication, de la gestion des émotions, des conflits et de l'autocontrôle. Aussi, afin de mieux préparer les enfants aux exigences psychomotrices de l'école, nous avons une programmation qui a pour but de favoriser le développement **psychomoteur** de l'enfant. Le programme de psychomotricité a été implanté par Québec en forme et réinvesti par nos éducatrices. Il s'inscrit bien dans le cadre de référence Gazelle et Potiron.

Communications et collaboration avec les parents

Puisque le premier principe de base du programme éducatif est que « le partenariat entre le CPE et les parents est essentiel au développement harmonieux de l'enfant », l'équipe d'éducatrices encourage les parents à consulter le journal de bord numérique de leur enfant. Les parents pourront y retrouver diverses informations telles que les formulaires pour les sorties prévues et les comptes rendus quotidiens sur le vécu de leur enfant. Si les parents ont des questions, des idées ou des commentaires, ils sont alors invités à communiquer dans le journal de bord numérique avec l'éducatrice de leur enfant. Un portrait du développement de l'enfant est aussi présenté deux fois par année au parent lors d'une rencontre, par l'éducatrice de leur enfant, au plus tard le 15 décembre et le 15 juin de chaque année. Une copie est conservée dans le dossier éducatif de chaque enfant permettant ainsi de favoriser les échanges avec les parents, de soutenir la détection de difficultés, le cas échéant et aussi faciliter les différentes transitions, par exemple d'une éducatrice à une autre. (La loi et le règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance; Art 123.0.4.).

De plus, une assemblée générale a lieu une fois par année afin de d'informer les parents du fonctionnement du CPE en tant que corporation. Si un siège se libère au sein du conseil d'administration, les parents peuvent se présenter afin d'y être élu par l'assemblée. Nous tentons que les deux pavillons du CPE soient équitablement représentés.

L'équipe et la direction du CPE souhaitent que le parcours des enfants au CPE Soleil Joyeux soit rempli de bonheur!

PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

Admission

Le processus d'admission vise à assurer une gestion transparente quant à l'accès aux places, à favoriser l'égalité des chances des enfants et à assurer l'occupation optimale des places subventionnées dans le respect des règles de l'occupation établies par le ministère.

La priorité d'admission des enfants au CPE est établie selon l'ordre suivant :

- Les enfants des membres du personnel du CPE Soleil Joyeux;
- La fratrie des enfants déjà inscrits au CPE, ainsi que la fratrie des enfants ayant déjà fréquenté le CPE par le passé (si ces parents en font la demande avant le 15 avril);
- Les places restantes proviennent de la liste d'attente de « **La place 0-5** » en donnant priorité aux parents habitant le quartier (codes postaux H2A et H1Z). L'inscription des enfants par les parents à cette liste est obligatoire.

Au CPE Soleil Joyeux nous favorisons l'accueil des enfants présentant des besoins particuliers, voir en annexe : "**Politique d'accueil et d'intégration-inclusion des enfants présentant des besoins particuliers**"

Inscription

Les parents doivent fournir et remplir une série de documents obligatoires et valides au moment de l'inscription. Pour être admissible à la contribution réduite, le parent doit détenir l'un des statuts énumérés aux paragraphes 1o à 8o de l'article 3 du Règlement sur la Contribution Réduite et d'en faire la preuve à l'aide des documents exigés par ce règlement pour chacun des statuts.

D'autres documents sont nécessaires tel que :

- Entente de services du ministère (fournis par le CPE signé par le parent);
- Protocoles réglementés du ministère (fournis par le CPE signé par le parent);
- Fiche d'inscription (fournis par le CPE signé par le parent);
- Lettre attestant l'inscription de l'enfant à la liste de « La place 0-5 ».

Tous les enfants fréquentant le CPE doivent avoir un dossier d'inscription dûment rempli.

Frais de garde, frais divers

Tous les enfants bénéficient de places à contribution réduite (PCR) offertes par le Ministère de la Famille. Le tarif est fixé en vertu des art. 82 et 86 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et en vertu des art.5 et 10 du règlement sur la contribution réduite. Le montant est indexé au 1er janvier de chaque année par le Gouvernement du Québec.

Selon l'entente de services signée entre le parent et le CPE, tous les jours durant lesquels le CPE offre des services seront facturés au parent, incluant les journées d'absence ou de vacances des enfants. Les journées fériées sont aussi facturées.

Selon les règles du ministère de la Famille, l'enfant ne peut fréquenter le CPE plus de 10 heures par jour. Si vous avez besoin de plus de temps, le CPE devra vous facturer 5 \$ par heure supplémentaire. Pour ce faire, vous devez remplir l'annexe D prévue à l'entente de services.

D'autres frais peuvent vous être facturés tels que les frais pour les sorties éducatives et les articles d'hygiène. Les autres articles nécessaires aux soins de l'enfant ne sont pas fournis par le CPE et doivent être apportés par le parent (couches en quantité suffisante, sucres, biberons, etc..).

Des frais de retard vous seront facturés si l'enfant quitte le CPE après 18 h, comme prévu à l'entente de services. Des ententes de services particulières devront être signées pour tous les frais facturés, à l'exception des frais de retard (déjà prévus dans l'entente de services de base).

Un état de compte des frais de garde est remis au parent au début de chaque mois et les détails sont fournis dans l'entente de services. Un reçu fiscal sera remis annuellement, au plus tard le dernier jour du mois de février. La somme est déterminée par le ministère de la Famille et prévue à l'entente de services.

Modalité de paiement

Les frais de garde sont payables par chèque ou par paiement direct (carte de débit).

Le solde doit être acquitté avant la fin de la période de facturation.

Tout chèque retourné par l'institution financière sera sujet aux amendes et pénalités :

- Première infraction : 5 \$;
- Deuxième infraction : 25 \$.

Départ

Le parent peut résilier l'entente de services en tout temps au moyen du formulaire de résiliation prévu dans l'entente de services ou d'un avis écrit remis à la direction. Il est préférable d'aviser la direction au moins deux semaines avant la date du départ définitif de l'enfant. Les frais prévus par l'Office de la protection du consommateur vous seront facturés, soit la moins élevée des deux options suivantes : 50 \$ ou la somme représentant 10 % du prix des services qui ne lui ont pas été fournis. Le CPE peut aussi mettre fin au contrat pour des motifs jugés sérieux (élaborés en détail dans la *Politique d'exclusion* en annexe) ou prévus à l'entente de services.

Ratio et formation des groupes

Le ratio d'enfants par groupe par éducatrice dans les immeubles se conforme au règlement du ministère de la Famille, soit :

- Une éducatrice pour cinq enfants de moins de 18 mois;
- Une éducatrice pour huit enfants de 18 à 47 mois;
- Une éducatrice pour 10 enfants de plus de 48 mois.

La formation des groupes se base en premier lieu sur l'âge de l'enfant. Si cela est jugé nécessaire, il peut y avoir des changements en cours d'année; la direction évalue chaque situation en collaboration avec le personnel éducateur afin de déterminer la meilleure option pour l'enfant, et en discute ensuite avec le parent.

Lors des sorties éducatives, le ratio est au minimum de deux éducatrices par groupe, peu importe l'âge. Selon leur disponibilité, les parents sont invités à accompagner leur enfant à certaines de ces activités.

Horaire du CPE et calendrier

Les heures d'ouverture du CPE pour les 2 pavillons sont :

7 h à 18 h, du lundi au vendredi, inclusivement.

Le CPE est fermé les jours fériés suivants*, mais les frais de garde sont payables :

| | | |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| Fête du Travail | Action de grâce | Veille de Noël |
| Jour de Noël | Lendemain de Noël | Veille du jour de l'An |
| Jour de l'An | Lendemain du jour de l'An | Vendredi saint |
| Lundi de Pâques | Journée nationale des patriotes | Fête de la Saint-Jean-Baptiste |
| Fête de la Confédération | | |

**Le jour férié sera reporté à un prochain jour ouvrable s'il tombe la fin de semaine.*

Horaire type au CPE

- 7h à 9h : Accueil des enfants dans la salle de psychomotricité
- Vers 9h : Chaque éducatrice se trouve dans son local avec son groupe d'enfants; lavage de mains.
- Vers 9h15-9h30 : Service de la collation
- Routine d'hygiène (changement de couches, aller aux toilettes, se laver les mains)
- Vers 10 hres : Habillage/Sorties extérieures ou ateliers selon la planification de l'éducatrice élaborée en fonction des besoins et intérêts des enfants de son groupe (jeux de constructions, ateliers de bricolage, jeux symboliques, ateliers liés aux micros-programmes)
- 11h15 : Retour et préparation au dîner (routine d'hygiène)
- 11h30 : Dîner
- 12h-12h15 : Ateliers ou activités
- 12h30-12h40 : Routine d'hygiène, rangement
- 13h : Sieste
- 15h : Réveil; Routine propreté
- 15h15-15h30 : Collation
- 15h30 : Ateliers ou sorties extérieures
- Départ dans la salle de psychomotricité (Pavillon DeVinci) et extérieur ou dans les locaux (Pavillon Petit Musset)

Horaire type à la Pouponnière

** L'horaire est approximatif, à ajuster selon les besoins des poupons*

- 7h: Ouverture de la pouponnière

- 7h à 9h: Accueil des poupons
- 9h: Routine : rangement, lavage de mains, changement de couches, mettre les bavettes, assoir les poupons ou les laisser jouer (s'ils n'ont pas faim)
- 9h15: Collation
- 9h20: Sieste pour certains
- 9h20: Habillage pour sortie extérieure ou activités à la salle de psychomotricité ou ateliers organisées ou jeux libres à la pouponnière
- 10h50: Retour à la pouponnière; préparation au diner (lavage de mains, changement de couches au besoin, mettre les bavettes, assoir les poupons)
- 11h15: Service du diner
- 11h15 à 12h30: Biberons au besoin, jeux libres, changement de couches
- 12h30 à 12h45: Rangement, moment calme, musique douce
- 12h45 à 15h: Sieste
- 15H: Réveil; changement de couches
- 15h15: Collation
- Petits jeux libres jusqu'à l'arrivée des parents

Fermeture temporaire d'urgence

La direction du CPE se réserve le droit de fermer le CPE, pour des raisons hors de son contrôle (panne d'électricité, bris d'aqueduc, tempête majeure, feu, etc.), plus tôt que l'heure de fermeture prévue. Nous comptons alors sur la collaboration des parents-utilisateurs afin de prendre les mesures nécessaires pour que les enfants partent dans un délai raisonnable ou à l'heure établie et l'endroit désigné par la direction qui aura préalablement communiqué avec les parents.

Pour les journées suivantes, si le CPE doit être fermé, le CPE informera les parents de la réouverture du service dans les plus brefs délais par courriel ou par la messagerie vocale du CPE. Lors d'une fermeture imprévue pour des raisons indépendantes de sa volonté, le service de garde doit facturer au parent uniquement le premier jour de fermeture imprévue (voir Entente de services de garde subventionnés; Art.6).

Procédure d'arrivée et de départ au CPE

Début de journée : Afin d'assurer une entière sécurité de tous les enfants du CPE, il est de la responsabilité du parent (ou autre adulte) de reconduire l'enfant à l'intérieur des locaux, et ce, même si l'enfant est capable de s'y rendre seul, et d'aviser l'éducatrice responsable en poste. Nous demandons au parent d'arriver avant 9 h 30 au CPE le matin afin que celui-ci puisse mieux s'intégrer à la routine et au groupe. Si le parent arrive plus tard, il est de sa responsabilité d'accompagner son enfant à l'endroit où se trouve son groupe.

Fin de journée : Les parents sont responsables de leur enfant dès leur arrivée à l'installation et ils doivent s'assurer d'aviser le personnel sur place du départ de leur enfant.

Il est de la responsabilité du parent d'habiller ou de déshabiller son enfant dans le vestiaire, de déposer ses effets dans le casier identifié à son nom et de garder ce casier propre.

Les parents doivent nous aviser si une tierce personne vient chercher l'enfant à leur place. Cette personne devra être identifiée lors de l'inscription et présenter une pièce d'identité, sans quoi

l'enfant ne pourra partir avec cette personne. La liste des personnes peut être modifiée en tout temps. Légalement, toute personne venant chercher un enfant au CPE doit avoir 14 ans et plus.

Advenant le cas où la personne qui vient chercher l'enfant est jugée inapte à partir avec l'enfant (état d'ébriété, drogue ou autre), le personnel pourra effectuer un signalement à la DPJ ou au service de police et demandera à la personne de demeurer au CPE avec l'enfant.

Retard

Le CPE ferme à 18 h. Le parent doit donc quitter le CPE avec son enfant avant 18 h. Le parent qui quitte le CPE après cette heure devra signer un avis de retard et se verra facturer des frais :

- 5 \$ par minute de retard à la première infraction.
- 10 \$ par minute de retard à la deuxième infraction;
- Après cinq infractions, le parent pourrait voir son entente de service résiliée.

La comptabilisation des infractions se fera sur une année, soit du 1^{er} septembre au 31 août suivant.

Absences

Tous les jours d'ouverture prévus à l'entente de services sont payables par le parent. Lorsqu'un enfant est absent pour cause de maladie ou autre, ces jours seront facturés.

Le taux d'absentéisme d'un enfant a un impact financier important pour le CPE. Les absences d'un enfant doivent être occasionnelles.

Les parents devront signer une fiche d'assiduité par mois qui comptabilisera les absences et les présences de leur enfant.

Avis de vacances

Pour permettre une meilleure planification des groupes pour la saison estivale, il est demandé au parent d'aviser le CPE de la période de prise vacances de l'enfant. Une feuille-sondage sera remise au parent à cet effet, qu'il devra remplir et remettre avant le 15 mai.

Les vacances autorisées par le conseil d'administration sont de quatre semaines consécutives par année. Si le parent veut prendre des vacances pour une plus longue période, le CPE pourrait résilier l'entente de services.

Par ailleurs, il est fortement recommandé de prendre au moins une semaine de vacances durant la saison estivale avec son enfant.

Administration des médicaments

Le ministère de la Famille exige que les médicaments ou autres produits (crèmes, sirops, etc.) qui doivent être administrés aux enfants du CPE soient prescrits par un médecin ou un professionnel de la santé autorisé. Les contenants des médicaments doivent être clairement identifiés au nom de l'enfant et porter l'étiquette avec tous les détails de la prescription.

Si un enfant doit prendre un médicament, le parent doit aviser le personnel et signer le formulaire d'autorisation d'administration des médicaments dûment rempli.

Tout médicament doit être remis à un membre du personnel et sera rangé sous clé dans l'endroit prévu à cet effet.

Seules les éducatrices permanentes, à temps plein et partiel (dans les 2 pavillons) sont autorisées à administrer un médicament ou l'insectifuge à un enfant. La personne autorisée qui administre un médicament ou l'insectifuge doit le consigner dans la fiche d'administration des médicaments qui doit être tenue pour chaque enfant que le service de garde reçoit. Le nom de ces personnes sont consignées à la direction par résolution, au bureau de la direction.

De plus, il y a des protocoles (formulaire) qui définissent les règles selon lesquelles certains produits peuvent être administrés par le CPE.

Deux de ces protocoles réglementés doivent obligatoirement être signés par le parent lors de l'inscription :

- **Acétaminophène:** L'acétaminophène, fourni par le CPE, sera administré seulement en cas de fièvre, et selon le protocole, par un membre du personnel.
- **Crème solaire :** Le personnel applique la crème solaire avant toute sortie extérieure, et ce, du 1^{er} mai au 30 septembre. Le CPE fournit la crème solaire avec FPS 50 sans PABA, qui sera facturé sur l'état de compte du mois de juin de chaque année. Le parent qui veut amener sa propre crème solaire pour des raisons médicales doit aviser le personnel, ainsi que la direction.

Trois protocoles non réglementés peuvent être signés si le parent désire que d'autres produits, fournis par le parent, soient appliqués à son enfant :

- Crème de zinc;
- Gouttes nasales salines;
- Solution orale d'hydratation.

Pour tout autre produit, une autorisation écrite parentale sera requise.

Rapport d'accident

Si un enfant subit une lésion mineure (ecchymose, plaie due à une morsure humaine, éraflure ou lèvre fendue à la suite d'une chute, etc.), le personnel intervient selon les circonstances et applique les premiers soins et les mesures d'urgence. Le parent sera avisé avec un rapport d'accident rempli par le personnel responsable présent au moment de l'évènement. Ce rapport doit être signé par le parent et remis au personnel afin de le déposer dans le dossier de l'enfant. À la demande du parent, une copie peut lui être remise.

Si un accident plus grave survient, le personnel applique les mesures d'urgence prévues soit :

- Donner les premiers soins;
- Appeler les services d'urgence s'il y a lieu;
- Contacter les parents.

Code vestimentaire

Il est de la responsabilité du parent de s'assurer que son enfant soit habillé adéquatement et soit à l'aise pour jouer dehors :

- L'été : chapeau ou casquette **obligatoire tous les jours**, espadrilles ou sandales attachées au pied et antidérapantes. Par mesure de sécurité, les sandales de type « Crocs » sont interdites. Pour la baignade : maillot de bain et serviette sont requis.
- L'hiver : chapeau et cache-cou (le foulard est interdit), habit de neige complet, mitaines et bottes.

De plus, l'enfant doit avoir en tout temps, dans son casier, des vêtements de rechange à la bonne taille et de saison : bas, pantalon, chandail et sous-vêtements, le tout dans un sac en tissu identifié. Tous les vêtements des enfants doivent être identifiés à leur nom.

Sorties

Sorties extérieures

Tout au long de l'année, le personnel et les enfants sortent à l'extérieur au moins une fois par jour, si la température le permet. Le personnel se base sur la charte des températures de Santé Canada pour établir la décision de sortir avec les enfants ou de demeurer à l'intérieur. En lien avec la plateforme Gazelle et Potiron (voir la plateforme éducative du CPE Soleil Joyeux), les jeux extérieurs sont valorisés, été comme hiver, que ce soit dans la cour arrière du Pavillon Petit Musset, ou dans les parcs environnants pour le Pavillon De Vinci.

Sorties éducatives

Certaines sorties sont organisées à l'extérieur du CPE. Ce dernier s'assure d'avoir suffisamment d'adultes pour maintenir une surveillance et une sécurité adéquates. Chaque sortie faite en transport de la ville ou en transport nolisé (autobus scolaire) doit être préalablement autorisée par écrit par le parent afin de permettre à l'enfant d'y participer. Les enfants de moins de deux ans ne peuvent pas participer aux sorties en transport nolisé. Si un enfant présente des besoins particuliers, l'éducatrice spécialisée du CPE en collaboration avec l'équipe de travail, évaluera la possibilité de l'enfant à participer ou non à la sortie. Une intervenante pourra alors demeurer au CPE avec ces enfants, si ceux-ci ne peuvent participer à la sortie.

Afin d'assurer une totale sécurité lors des sorties, tout le personnel est mobilisé. Ainsi, le parent qui refuse que son enfant participe à la sortie devra le garder à la maison, puisque le service de garde ne sera pas offert le jour de la sortie.

Lors de certaines de ces sorties éducatives, le parent est invité à accompagner son ou ses enfants. Plusieurs consignes sont établies afin d'assurer le bon fonctionnement.

Nous demandons au parent-accompagnateur de :

- Demeurer en tout temps avec le groupe de son enfant;
- Demander à son enfant de suivre les mêmes consignes que les autres enfants de son groupe, soit celles établies par l'éducatrice;
- Ne pas acheter de la nourriture, des cadeaux ou d'autres effets devant les autres enfants;
- Ne pas donner à son enfant de la nourriture (ou des friandises) autre que celle fournie par le CPE;
- Lors des repas, attendre que le reste du groupe se lève de table avant de permettre à son enfant de se lever;
- Fumer à l'extérieur des zones où se trouvent les enfants;
- Éviter d'utiliser des écouteurs, un téléphone cellulaire ou tout autre appareil électronique durant la sortie.

Le respect de chacune de ces consignes permet à l'enfant, à l'éducatrice et au parent de passer une agréable et harmonieuse journée.

Pour les enfants présentant des besoins particuliers, une entente avec les parents devra être prise afin que l'enfant soit accompagné lors des sorties.

En raison des allergies, aucune nourriture extérieure ne sera permise pour les parents-accompagnateurs lors des sorties. Si ceux-ci accompagnent avec un nourrisson, ils devront s'éloigner suffisamment du groupe afin de nourrir leur enfant. Autrement, les repas seront fournis aux accompagnateurs par le CPE.

Quelques semaines avant la sortie, vous trouverez dans le journal de bord numérique des informations concernant les modalités et le formulaire d'autorisation. Le coût de la sortie sera facturé sur l'état de compte le mois suivant cette dernière.

Jouets et objets personnels

Afin d'éviter tout conflit entre enfants, la perte ou le bris, nous vous demandons de ne pas permettre à votre enfant d'apporter un jouet ou tout autre objet de la maison. Seul un objet de transition (doudou, peluche de dimension raisonnable) est permis afin qu'il puisse l'utiliser au moment de la sieste.

Pour des raisons de sécurité, le port de bijoux tels que chaîne, collier, bracelets (sauf dans le cas d'un problème médical), bague, montre et boucles d'oreilles longues est interdit au CPE.

Le CPE n'est aucunement responsable des vêtements ou bijoux perdus, brisés ou volés.

Annexes

Politique d'intégration d'un nouvel enfant

L'intégration d'un nouvel enfant au CPE Soleil Joyeux passe par les premiers contacts qui seront créés avec le parent, l'enfant et l'éducatrice et le milieu de garde.

La direction du CPE s'assure d'abord de faire visiter les lieux et de communiquer aux parents les valeurs, la mission éducative, le programme éducatif ainsi que le fonctionnement quotidien (horaire, menu, sorties, règles de régie interne) du service de garde. Une copie de la régie interne est alors remise au parent afin de s'assurer que ce dernier reçoive toutes les informations nécessaires au bon déroulement de son séjour.

Il est ensuite proposé aux parents de procéder à une intégration progressive de leur enfant au CPE, en respectant les besoins de l'enfant et de ses parents. L'éducatrice offrira aux parents de procéder chaque jour avec le même horaire afin de sécuriser l'enfant en intégration. Des visites de l'enfant avec un des parents dans le local, plus courtes au début et qui augmentent au fil des jours, donnent à l'enfant le temps de s'adapter. Le parent peut laisser l'enfant au CPE quand il juge que l'enfant est prêt. Le parent peut aussi appeler au service de garde, au cours de la journée, pour se rassurer et s'informer sur l'état de son enfant. Cependant, cette offre d'intégration progressive est proposée et non obligatoire. Dans certaines situations (ex : si plusieurs nouveaux enfants arrivent en même temps), le personnel et la direction se réservent le droit d'offrir un horaire déterminé aux parents durant l'intégration.

En tout temps l'éducatrice de l'enfant fera part du développement de l'enfant et des activités de la journée, dans le journal de bord numérique. Il appartient au parent de le consulter.

Une rencontre parents éducatrice sera effectuée en début d'année afin de commencer à établir les bases d'une relation de confiance avec le parent. Cette relation de confiance et de saine communication est la base d'une collaboration éducatrice-parents.

Lors de cette rencontre, l'éducatrice échange avec le parent sur les sujets suivants :

- Son expérience et son rôle d'éducatrice dans le groupe
- Le fonctionnement: l'horaire de travail de l'éducatrice, une journée type au CPE, les effets personnels à fournir pour l'enfant (objet de transition ou de réconfort, vêtements de rechange, etc..)
- Les besoins et les habitudes des enfants tels que : l'alimentation, la santé, le sommeil, les activités préférées, la personnalité.

Politique d'accueil et d'intégration-inclusion des enfants présentant des besoins particuliers

L'accueil des enfants présentant des besoins particuliers est l'une des assises de la philosophie du CPE Soleil Joyeux. Dans notre politique d'accueil et d'intégration, nous parlerons de la clientèle en termes d'enfants ayant des besoins particuliers plutôt que d'enfants handicapés.

Au CPE Soleil Joyeux, nous sommes conscients que c'est aux enfants vivants en contexte de vulnérabilité que le service de garde profite le plus. Or, un enfant présentant des besoins particuliers vit une situation de vulnérabilité. En étant en contact avec des enfants de son âge, il baignera dans un milieu stimulant et ses pairs seront pour lui des modèles à imiter.

Définition

Pourquoi parler d'intégration-inclusion? L'intégration-inclusion, selon Chantal Thériault dans *Faciliter l'intégration et l'inclusion des enfants ayant des besoins particuliers*, signifie que l'enfant ayant des besoins particuliers est physiquement présent et se mêle activement aux activités et interactions qui se passent dans le groupe. Il participe, prend des responsabilités et respecte les mêmes règles que le reste du groupe.

Rôle de l'éducatrice spécialisée au CPE Soleil Joyeux

Depuis plusieurs années, des ressources humaines et matérielles nécessaires au soutien de l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers ont été mises en place. L'éducatrice spécialisée accompagne chacun des enfants dans une approche individualisée, soit en allant avec lui dans son groupe et en lui offrant du soutien à la socialisation en organisant des activités en sous-groupes de deux à quatre enfants ou en stimulation individuelle. L'approche est adaptée aux besoins spécifiques de l'enfant et offre du soutien à l'éducatrice de son groupe afin de favoriser son intégration-inclusion. Des rencontres occasionnelles avec le parent sont effectuées afin de travailler en collaboration avec ces derniers.

Partenariats et protocoles

Nous travaillons en étroite collaboration avec les partenaires suivants :

- Centre de réadaptation Marie-Enfant;
- CHU Sainte-Justine;
- Hôpital Rivière-des-Prairies (Centre PAS à PAS);
- Institut Nazareth et Louis-Braille (pour non-voyants);
- Organisme Décléc;
- Organisme J'me fais une place en garderie.

Nous avons également un protocole d'entente CPE-CSSS avec les CSSS Saint-Léonard et Saint-Michel, qui est renouvelé chaque année. Le CPE Soleil Joyeux a aussi une entente de partenariat avec les ressources spécialisées du CIUSSS du Centre-Sud de Montréal. Finalement, nous travaillons fréquemment en étroite collaboration avec la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ).

Facteurs de réussite de l'intégration-inclusion

Tout d'abord, la réussite de l'intégration-inclusion des enfants présentant des besoins particuliers en CPE, passe par la collaboration et la communication positive entre l'éducatrice, l'éducatrice spécialisée et le parent.

Facteurs reliés aux autres :

- Il doit y avoir une collaboration et une communication entre les personnes impliquées auprès de l'enfant afin que tous harmonisent leurs interventions pour former un tout cohérent. Il faut éviter l'isolement en tant que parent, éducatrice et professionnel.
- Il doit y avoir une sensibilisation auprès des autres enfants du groupe afin de diminuer les préjugés, les moqueries et les propos d'intimidation. Des discussions en groupe et le partage d'informations concernant les caractéristiques propres à l'enfant qui est accueilli sont privilégiés comme moyen de sensibilisation.

Facteurs reliés à l'environnement :

- Adapter l'environnement afin de permettre à l'enfant de fonctionner en tenant compte de ses particularités.
- Tenir compte de l'aménagement des locaux, ainsi que de l'accessibilité au lieu et au matériel disponibles.
- Penser au ratio enfant/intervenant. Plus le ratio est faible, plus les chances de réussite de l'intégration sont élevées.

Les interventions auprès de l'enfant ayant des besoins particuliers :

- Souligner ses forces et ses habiletés. Son estime de soi sera alors valorisée.
- Valoriser le jeu dans les interventions afin que l'enfant puisse avoir du plaisir.
- Sécuriser l'enfant en lui disant qu'il n'est pas responsable de son état.
- Répondre à ses questions, simplement et concrètement.

Les impacts de l'intégration chez les autres enfants dans le groupe :

- Ouverture des autres enfants face aux différences dans la routine de l'enfant intégré.
- Développement de l'empathie chez les autres enfants, ainsi que de leur capacité à aider l'enfant intégré.
- Apprentissage par les autres enfants de nouvelles façons de communiquer (langage des signes, pictogrammes, etc.).

Quelques caractéristiques des interventions :

- Assurer une stabilité des intervenants.
- Conserver une constance dans les interventions.
- Fournir un soutien de qualité.
- Respecter les caractéristiques et le rythme propres à l'enfant.
- Répondre aux besoins de l'enfant.
- Mettre l'accent sur le processus plutôt que sur le résultat.
- Établir un lien significatif avec l'enfant.
- Fournir des points de référence à l'enfant.
- Favoriser toute forme de communication.
- Adapter les activités.
- Communiquer avec les autres partenaires.

Bibliographie

Faciliter l'intégration et l'inclusion des enfants ayant des besoins particuliers, Chantal Thériault, Les Éditions Québecor, 2007.

Politique d'intégration des enfants de familles immigrantes

L'accueil et l'intégration des enfants issus de familles immigrantes est l'une des assises de la philosophie du CPE Soleil Joyeux. L'immigration est de plus en plus diversifiée et les communautés qui fréquentent notre institution sont parfois très différentes les unes des autres. Au CPE Soleil Joyeux, nous croyons qu'en mettant en place de bonnes stratégies, le personnel éducateur sera mieux outillé afin d'identifier les diverses influences présentes en contexte multiculturel. Nous voulons aussi permettre aux intervenants d'acquérir des connaissances et de développer des habiletés qui leur permettront de poser des questions appropriées afin de bien comprendre les différentes réalités qu'implique l'inter culturalisme. Ces stratégies permettront de maintenir une relation de confiance et de collaboration avec les familles.

Avantages de la diversité et programmation

Au CPE Soleil Joyeux, nous considérons la mixité culturelle des parents et des éducatrices comme un beau défi. Il faut donc mettre à contribution cette réalité dès la préparation du programme. L'ensemble de la clientèle doit apprendre à interagir avec la mixité culturelle puisqu'elle fait partie de son environnement et de celle de l'enfant. L'éducatrice aura un souci d'intégrer dans sa programmation pédagogique des activités ou ateliers qui prennent en compte les diverses cultures. Par exemple, des journées multiculturelles où l'enfant est invité à partager des éléments de sa culture (chansons, mots dans sa langue, cuisine, objets, etc.). Cela agira comme valorisation de l'enfant qui verra sa différence comme une richesse. Aussi, pour les enfants allophones, une attention particulière est mise à l'intégration de l'enfant soit par des pictogrammes ou le support de l'éducatrice spécialisée. Dans une visée éducative, la langue de travail et de communication privilégiée par le CPE Soleil Joyeux est le français.

Gestion de la diversité

Il faut aborder la diversité comme un partage de points de vue entre le parent et l'éducatrice sur diverses pratiques ou méthodes éducatives qui visent le bien-être des enfants. Les intervenants doivent développer leur habileté à mettre en lumière les motifs des pratiques éducatives des parents avant de les commenter. S'il y a un problème, l'éducatrice et le parent doivent arriver à trouver un consensus en lien avec les comportements à adopter en matière de santé et de développement de l'enfant. Valoriser les domaines de réussites des parents permettra de créer un lien significatif et positif. Il importe de faire du parent le pivot de l'adaptation de l'enfant. D'ailleurs le programme éducatif « Accueillir la petite enfance » détermine comme principe de base et comme dimension de la qualité éducative la collaboration et le partenariat entre l'éducatrice et le parent. Cette équipe parent-éducatrice est essentielle, selon le programme, au développement harmonieux de l'enfant.

Philosophie d'intervention

Afin d'offrir un soutien parental, de favoriser l'acquisition de nouvelles compétences parentales ou encore de les renforcer, il faut d'abord que l'éducatrice acquière ou renforce certaines habiletés :

- Développer des attitudes d'ouverture et de flexibilité;
- Prendre conscience que nos perceptions sont subjectives;
- Prendre conscience que l'ethnocentrisme influence nos interprétations;
- Réaliser que les chocs culturels suscitent des réactions;
- Offrir un soutien au niveau de la langue;
- Permettre aux parents de s'exprimer et de collaborer.

Attitudes à promouvoir chez le personnel éducateur

- Accueil, respect, confiance, souplesse, ouverture;
- Climat chaleureux et sécurisant;
- Empathie, ouverture d'esprit, sensibilité;
- Confiance : l'éducatrice doit croire au potentiel et aux ressources de chacun;
- Présence attentive à l'autre;
- Se connaître et reconnaître ses limites.

Bibliographie

Au cœur d'une planète, Francine Bourgeois en collaboration : CLSC Saint-Henri, Garderie Génésis 87, Halte-garderie La Garde-Amis, Halte-Garderie Les petits Grouilleux, 1996.

Accompagner des familles immigrantes; Michèle Vatz Laaroussi, Lilyane Rachédi, Lucie Pépin; Université de Sherbrooke; 2002

Soutien parental et stimulation infantile en milieu pluriethnique; Renée Bourque, Sylvie Gravel, Alex Battaglini; Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre; Direction de la santé publique; CLSC Bordeaux-Cartierville.

Politique santé

Engagement du parent

- Dès l'inscription, le parent doit informer le CPE de tous les détails concernant l'état de santé de son enfant.
- Les parents doivent avertir le CPE de tout problème ou besoin de son enfant, ainsi que de ses allergies.
- Le parent ne doit pas emmener au CPE un enfant qui présente des symptômes de maladie ou a fait de la fièvre dans la nuit précédente ou le matin même.
- Le parent ne doit pas emmener son enfant au CPE si ce dernier ne peut pas suivre les activités ou l'horaire normal d'une journée dû à sa condition physique.
- Le parent doit aviser le personnel éducateur en place si l'enfant a reçu quelque médicament que ce soit le matin avant son arrivée.
- Après évaluation de l'état de santé d'un enfant, si celui-ci semble malade, le personnel éducateur peut lui refuser l'entrée au CPE ou appeler le parent pour qu'il vienne le chercher. Si le parent est appelé durant la journée par le personnel éducateur ou la direction afin de venir chercher son enfant, il doit le faire dans les plus brefs délais ou déléguer quelqu'un d'autre pour y aller.
- Si le parent doit venir récupérer son enfant au CPE parce que ce dernier fait de la fièvre, le parent doit attendre que l'enfant ne fasse pas de fièvre **durant 24h** avant de le ramener au CPE.

*Le personnel éducateur ou la direction peut **appeler le parent ou refuser l'enfant** si :*

- L'enfant fait de la fièvre (selon le protocole du ministère de la Famille);
- L'enfant présente des anomalies corporelles préoccupantes (par exemple, bosses, boutons ou rougeurs sur la peau);
- L'enfant ne peut pas suivre les activités ou l'horaire normal d'une journée dû à sa condition physique;

*Le CPE se réfère au document de la santé publique : **Prévention et contrôle des infections dans les services de garde et écoles du Québec - Guide d'intervention édition 2015***

Le parent qui refuse de se conformer à cette procédure de santé recevra un avis verbal à la première infraction et un avertissement écrit à la deuxième infraction. Pour une troisième infraction, l'enfant ne pourra fréquenter le CPE durant une journée, soit la journée suivant la troisième infraction. Lors d'une quatrième infraction, le parent pourrait voir son entente de services résiliée.

Politique en cas de pédiculose (poux)

Informations

Le pou : Petit insecte grisâtre mesurant entre deux et quatre millimètres de long qui se nourrit de notre sang. Il ne saute pas et ne vole pas. Les poux pondent des œufs que l'on appelle des lentes. La transmission se fait par contact avec les cheveux d'une personne infestée, mais également par contact avec ses effets personnels, comme sa brosse à cheveux ou son chapeau.

Les lentes : Les lentes vivantes sont d'un blanc grisâtre et ressemblent à des pellicules gonflées, luisantes et translucides. Elles sont très difficiles à enlever. Lorsque les lentes sont mortes, elles sont plus blanches et on les retrouve à plus de six millimètres du cuir chevelu.

Les symptômes : Démangeaisons au niveau du cuir chevelu et l'enfant se gratte beaucoup la tête.

Procédures

Lorsqu'un membre du personnel du CPE détecte la présence de poux ou de lentes chez un enfant :

- Le CPE avise le parent et ce dernier doit venir chercher son enfant le plus rapidement possible afin de lui administrer un traitement. L'enfant pourra réintégrer le service de garde lorsqu'il aura reçu un premier traitement. (Voir les procédures de réintégration au CPE.)
- Le CPE remet au parent un protocole produit par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il est de la responsabilité du parent de suivre le protocole.
- Le CPE prend les mesures nécessaires afin de limiter la propagation, c'est-à-dire :
 - Laver la literie, les vêtements destinés aux jeux de rôles, les marionnettes, les peluches et les poupées;
 - Désinfecter les matelas;
 - Procéder à l'examen de la tête des enfants du groupe.
- Le CPE avise les autres parents de la présence de poux dans l'établissement et leur remet les procédures à suivre.

Lorsque le parent détecte la présence de poux ou de lentes chez son enfant :

- Il est de sa responsabilité d'aviser immédiatement le CPE s'il détecte la présence de poux ou de lentes chez son enfant ou chez la fratrie de ce dernier et de le traiter immédiatement.

Procédure de réintégration au CPE

- L'enfant pourra réintégrer le CPE seulement lorsqu'un traitement aura été donné et le parent devra fournir une preuve telle que la facture de l'achat du traitement.
- À son retour, l'enfant sera examiné par un membre du personnel avant qu'il ne puisse rejoindre son groupe. S'il y a encore présence de lentes vivantes, le parent devra repartir avec son enfant. Il convient donc de prévoir du temps à l'arrivée pour qu'un membre du personnel puisse examiner l'enfant.

Politique d'exclusion

La priorité du CPE est de favoriser l'inclusion des enfants et de mettre en œuvre toutes les ressources disponibles pour éviter l'exclusion d'un enfant. Cependant, des situations ou des comportements d'un enfant ou d'un parent peuvent être jugés inacceptables et nécessiter une exclusion. Voici la procédure à suivre dans un tel cas.

- Si un enfant a de graves problèmes de comportement ou d'adaptation au CPE, la direction, l'éducatrice, l'éducatrice spécialisée et les parents discuteront ensemble afin de déterminer de quelle façon il est possible d'aider l'enfant. Cette démarche est réalisée en lien avec les caractéristiques liées à l'âge de l'enfant et à ses besoins particuliers. La collaboration avec le parent et son implication sérieuse au plan d'action seront essentielles à la réussite du plan d'action.

Exemples de comportements jugés inacceptables lorsqu'ils sont répétitifs et causent préjudice aux autres enfants ou au personnel :

- **Agressivité physique** : mordre, frapper, se battre, bousculer, etc.
- **Agressivité verbale** : langage abusif, racisme, insultes, **cris (d'un adulte envers un autre adulte ou enfant)**.
- **Fugues répétitives**
- **Vandalisme** : dommage à la propriété, au matériel du service de garde.

Le CPE a établi une politique par étapes :

- Dans un premier temps, la direction organise une rencontre initiale avec les parents (et possiblement l'éducatrice) afin d'élaborer un plan d'action. Un avis écrit sera également remis aux parents.
 - S'il y a amélioration, l'enfant demeure au CPE et la démarche sera archivée au dossier. Une amélioration pourra être jugée suffisante lorsque l'éducatrice et l'éducatrice spécialisée observent que les comportements inadéquats ont diminué de façon significative en nombre et dans le temps.
- Si la situation demeure problématique au-delà de deux semaines, une seconde rencontre a lieu avec les parents afin de trouver de nouvelles solutions ou de renforcer l'application du premier plan d'action. Un second avis écrit sera remis aux parents.
 - S'il y a amélioration, l'enfant demeure au CPE et la démarche sera archivée au dossier.
- Si le comportement jugé inacceptable persiste et porte préjudice aux autres enfants du service de garde, la direction émet un troisième avis aux parents. Celui-ci sera un préavis de **deux semaines** afin que le parent trouve un autre mode de garde pour son enfant. Une copie conforme de ce troisième avis mentionnant les étapes effectuées antérieurement sera transmise au conseil d'administration qui émettra l'avis final d'exclusion.

Dans le cas suivant :

Si les besoins d'accompagnement d'un enfant nécessitent un adulte supplémentaire à son éducatrice régulière dans le groupe, durant plus de 5 heures par semaine, le CPE se verra dans l'obligation de résilier l'entente de service puisqu'il sera alors manifeste que le Prestataire (CPE Soleil Joyeux) ne pourra répondre aux besoins particuliers de l'enfant.

Motifs d'exclusion

En plus des motifs mentionnés précédemment, le conseil d'administration pourrait examiner l'exclusion d'un enfant au regard des motifs suivants :

- Le compte du parent atteint un solde excédant 300 \$ par enfant;
- Le parent ne respecte pas la politique de retard du CPE;
- Le parent ne respecte pas la politique de santé du CPE;
- L'enfant ou le parent a un comportement qui peut entraver sa propre sécurité ou celle des autres enfants ou des adultes.

Le CPE Soleil Joyeux aura une tolérance zéro face à la violence physique ou verbale. Dans un tel cas, le CPE se réserve le droit de résilier immédiatement l'entente de services.

Si le parent éprouve une insatisfaction, il est attendu du parent de mentionner calmement le problème à l'éducatrice et qu'en cas de mécontentement ou de plainte, de venir voir la direction et de suivre ensuite la procédure de traitement d'une plainte (prévue à la présente régie interne).

Procédure de traitement des plaintes

Le CPE s'assure de la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. À cet effet, le conseil d'administration désigne la directrice à titre de responsable du traitement des plaintes. En cas d'absence de celle-ci, le message pourra être pris par un membre du personnel et la directrice assurera le suivi à son retour.

La personne responsable des plaintes traite ces dernières avec diligence et en assure le suivi. Elle permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte et de fournir les renseignements requis, si nécessaire. Elle dirige l'individu vers le bon interlocuteur, la bonne personne ou le bon organisme, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

Deux possibilités s'offrent à la personne qui souhaite adresser une plainte. Si elle le fait verbalement, elle devra s'identifier auprès de la directrice, ou de tout autre membre du personnel disponible, qui remplira le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte, avec l'accord du parent. Le plaignant peut également adresser sa plainte par écrit, de façon anonyme ou en s'identifiant, à sa convenance. Un accusé de réception pourra être expédié uniquement si la personne s'est identifiée. Peu importe le choix de communication de la plainte, le processus ainsi que les renseignements échangés seront toujours traités de façon confidentielle. En cas d'urgence, la plainte devra être acheminée à la personne désignée comme responsable du traitement des plaintes.

Identification du type de plainte :

- Si elle concerne des sévices, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, il y aura un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse. La personne responsable des plaintes collaborera avec les représentants des organismes concernés (DPJ ou CSSSS) pour le suivi de la plainte.
- Si elle ne relève pas des compétences du CPE, le plaignant sera dirigé vers l'organisme concerné.
- Si la plainte concerne le CPE ou un membre de son personnel, la personne responsable des plaintes transmettra le dossier au conseil d'administration.
- Le conseil d'administration statuera du bien-fondé de la plainte et du suivi à lui consacrer. Le plaignant sera avisé qu'il peut se référer au ministère.

Le CPE doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte soit fondée et corrigée. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne responsable des plaintes doit produire un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi.

La personne responsable des plaintes informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE, de leur nature et de leur traitement.

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE, ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé à l'établissement (article 27 du *Règlement sur les centres de la petite enfance*). La personne responsable des plaintes et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

Formulaire de plainte concernant le CPE Soleil Joyeux

**Ce formulaire est utilisé si la personne qui effectue la plainte et qui se croit lésée n'a pu résoudre la situation à sa satisfaction.*

Identification de la personne effectuant la plainte

Nom : _____ Prénom : _____

Date : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Évènement

Date de l'évènement : _____

Lieu de l'évènement : _____

Employé(s) concerné(e)(s) : _____

Objet de l'insatisfaction (Description de l'évènement [ce qui s'est passé, comment, témoins...])

Résultats attendus de la personne qui effectue la plainte

Signature de la personne effectuant la plainte : _____

Signature de la responsable des plaintes : _____

Conclusion

Toute l'équipe du CPE Soleil Joyeux ont à cœur le bien-être des enfants. C'est d'ailleurs en lien avec cette vision que l'équipe de gestion est disponible pour répondre à vos questions, à échanger sur vos interrogations, à écouter vos suggestions. Le tout peut se faire par conversation en personne, par téléphone ou par courriel. La direction s'engage à vous répondre et à faire un suivi si nécessaire. La collaboration de tous est grandement appréciée et est essentielle au développement harmonieux des enfants fréquentant le service de garde.

Nous vous remercions de votre confiance ! C'est en travaillant en équipe que nous accomplirons notre mission pour le bien-être de vos enfants !

ENGAGEMENT PARENTAL

En tant que parent-utilisateur des services de la corporation du CPE Soleil Joyeux, je m'engage à avoir lu et à respecter la présente régie interne.

NOM DE L'ENFANT : _____

NOM DU PÈRE: _____

SIGNATURE DU PÈRE : _____

NOM DE LA MÈRE : _____

SIGNATURE DE LA MÈRE : _____

DATE : _____