

Régie Interne Les Petits Collégiens



Mise à jour adoptée le **9 décembre 2025**
par le conseil d'administration

Table des matières

1.	PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE	3
2.	MISSION DU CPE.....	4
3.	ORIENTATIONS GÉNÉRALES.....	4
a.	Valeurs fondamentales et essentielles de l'organisation.....	4
b.	Territoire couvert par le CPE.....	6
4.	HEURES D'OUVERTURE	6
5.	L'HORAIRE.....	7
a.	HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES.....	7
b.	HORAIRE TYPE DES POUPONS.....	7
6.	POLITIQUES D'ADMISSION.....	8
7.	MISE EN APPLICATION DU PROGRAMME ÉDUCATIF	11
8.	PROGRAMME ALIMENTAIRE.....	11
9.	RATIO PERSONNEL ÉDUCATEUR / ENFANTS.....	11
10.	CONTRIBUTION ANNUELLE	12
11.	FRAIS Produit Collectif – Crème Solaire	12
12.	FRAIS DE RETARD	12
14.	FERMETURE TEMPORAIRE	12
15.	RELOCALISATION TEMPORAIRE	12
16.	PRATIQUES D'ÉVACUATION.....	13
17.	INTERDICTION DE FUMER	13
18.	FRAIS DE GARDE	13
19.	POLITIQUE DE LA PLACE À CONTRIBUTION RÉDUITE OU EXEMPTÉE.....	14
20.	POLITIQUE DE GESTION DES GROUPES	15
21.	MATÉRIEL NÉCESSAIRE :	16
22.	SIESTE OU REPOS	16
23.	INFORMATIONS AU DOSSIER.....	16
24.	PROGRAMME DE SORTIES.....	16
25.	ASPECT EXTÉRIEUR.....	17
26.	VIDÉO OBSERVATION	17
27.	DIFFICULTÉS D'ADAPTATION.....	17
28.	SÉCURITÉ DES ENFANTS.....	17
a.	Arrivée & départ des enfants	17
b.	Matériel éducatif.....	18
c.	Présence dans le CPE.....	18
d.	Vêtements de rechange	18
29.	POLITIQUE D'EXCLUSION.....	19
30.	POLITIQUE D'INTÉGRATION D'UN ENFANT À BESOINS PARTICULIERS.....	20
31.	MÉDICAMENTS ET PRODUITS NATURELS	22
32.	POLITIQUE CONCERNANT LES ENFANTS MALADES.....	22
33.	MODALITÉS DE PARTICIPATION PARENTALE	23
34.	COMMUNICATION	23
36.	POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	25

1. PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE

Le centre de la petite enfance *Les Petits Collégiens*, est une corporation sans but lucratif, légalement constitué selon la loi sur les compagnies Partie III, et subventionné par le ministère de la Famille.

Le siège social de la corporation est situé au :

500 rue des forges, Trois-Rivières, G9A 2H5
Téléphone : 819 694-6662
Télécopieur : 819-694-9591
Courriel : contact@lespetitscollegiens.com

Les Petits Collégiens détient aussi :

- Un permis d'opération du ministère de la Famille Division installation (3000-4767)
 - Installation Laflèche (3005-1230)
 - Située au 800, rue de Calonne, Trois-Rivières, QC, G8Z 4T2
 - Un permis d'opération du ministère de la Famille de 72 places en installation, incluant 20 places poupons.
 - Installation De-La-Salle (3005-6849)
 - Située au 3800, rue Jean-Bourdon, Trois-Rivières, QC, G8Y 2A5
 - Un permis d'opération du ministère de la Famille de 72 places en installation, incluant 20 places poupons.
 - Installation Saute-Mouton (3006-1255)
 - Située au 3525, boulevard Laviolette, Trois-Rivières, G8Z 1E9
 - Un permis d'opération du ministère de la Famille de 80 places en installation, incluant 10 places poupons.
 - Installation CPE Le Petit Campus (3006-0925)
 - Situé au 3550 rue Sainte-Marguerite, Trois-Rivières, G8Z 1X2
 - Le permis d'opération du ministère de la Famille permettant d'opérer 80 places en installation, incluant 20 places poupons.
- Un agrément bureau coordonnateur (7005-4079)
 - Secteur 4.02 – Trois-Rivières
 - L'agrément couvre 1084 places en milieu familial
 - Située au 500 rue des forges, Trois-Rivières (QC)

La corporation est administrée par un conseil d'administration composé de douze (15) administrateurs dont :

- Huit (11) sont des parents usagers des services en installations ou d'un service de garde en milieu familial. Quatre (4) sont des membres externes en provenance des partenaires (CEGEP de Trois-Rivières, Collège Laflèche, Centre de service scolaire du Chemin-du-Roy et Université du Québec à Trois-Rivières)
- Les employées sont invitées, à titre d'observatrices avec droit de parole, à prendre part aux discussions du conseil d'administration. Celles-ci n'ont toutefois pas de droit de vote.

Le CPE est membre des organismes et associations suivantes :

- Conseil québécois des services éducatifs à la petite enfance (CQSEPE)



2. MISSION DU CPE

La mission du CPE *Les Petits Collégiens* est de fournir des services de garde éducatifs pour des enfants de 0 jusqu'à leur admission scolaire, en respect de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et ses règlements. Les services de garde éducatifs sont assurés dans un environnement de qualité.

De par notre affiliation avec les différents établissements d'enseignement, CEGEP de Trois-Rivières, Collège Laflèche et le Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy (pavillon DLS), le CPE se donne pour mandat de faciliter la conciliation famille-travail-études (CFTE), de favoriser le retour aux études et la réinsertion professionnelle.

3. ORIENTATIONS GÉNÉRALES

Le CPE *Les Petits Collégiens* regroupe quatre installations offrant toutes des services de garde éducatifs. Les services du CPE ont pour but d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants. Le centre s'engage à offrir des services de qualité aux enfants d'âge préscolaire et met à la disposition :

- **Un environnement humain de qualité**
 - Satisfaction des besoins de base de l'enfant et soutien pour un développement harmonieux
 - **Un environnement physique de qualité**
 - Diversité du matériel de jeu et une organisation réfléchie des lieux
 - **Un environnement éducatif de qualité**
 - Le jeu constitue l'instrument par excellence pour amener l'enfant à développer ses dimensions affectives, physiques et motrices, sociales et morales, cognitives et langagières
 - **Un environnement pédagogique de qualité**
 - Dans un esprit rigoureux de respect de l'enfant et de l'éthique professionnelle
- a. **Valeurs fondamentales et essentielles de l'organisation**
1. Bienveillance
 2. Plaisir et joie de vivre
 3. Respect
 4. Valorisation de la diversité

Bienveillance

Joel Monze (2021), docteur en neurosciences, définit la bienveillance comme étant « avant tout un état émotionnel qui repose sur une profonde tendresse et un grand respect de l'enfant, mais également sur une volonté de lui offrir un cadre constant et cohérent autant avec les valeurs familiales que les réalités de la communauté ». Fort de cela, basés sur l'approche humanisme, les services offerts au CPE *Les Petits Collégiens* sont empreints de bienveillance. En effet, chaque membre du personnel s'engage à veiller avec égard et humanité au bien-être de l'enfant. En ce sens, la bienveillance permet de lui fournir avec empathie les ressources dont il a besoin pour se développer de manière optimale.

Plaisir et joie de vivre

Soucieux du bien-être des enfants, le CPE Les Petits Collégiens mise sur le plaisir et la joie de vivre pour les aider à vivre un sentiment agréable lié à la satisfaction de leurs besoins, tout en se sentant aimés et en sécurité. Au CPE Les Petits Collégiens, le bonheur se vit au quotidien, car il est cultivé par toutes les parties prenantes, c'est-à-dire les enfants aussi bien que les parents, les membres de l'équipe et les partenaires. Ce qui lui confère sa réputation d'endroit où il fait bon vivre.

Le respect

Le respect est synonyme d'une prise en considération qu'impose la vie en société. Au CPE Les Petits Collégiens, il a une portée tridimensionnelle. En effet, le respect revêt le fait de s'affirmer en tant que personne en imposant des limites aux autres, celui d'agir à l'égard d'autrui avec déférence et aussi celui de protéger la planète qui nous héberge. Pour ainsi dire, être respectueux c'est prendre soin de soi, des autres et de son environnement.

Valorisation de la diversité

Pierre Majeau^[1], Psychologue, définit la diversité comme étant l'ensemble des différences qui existent entre les individus. Selon lui, la diversité est le reflet des changements majeurs que notre société et notre planète vivent présentement ». Ainsi, il va sans le dire que la valorisation de la diversité consiste à mettre de l'avant l'importance de reconnaître les différences individuelles, de les accepter et de les accommoder. Par ailleurs, « depuis quelques décennies, la société québécoise se diversifie et elle compte aujourd'hui des membres de plus d'une centaine de communautés culturelles.»^[2]. Le CPE Les Petits Collégiens vit cette réalité puisqu'il reçoit de plus en plus de familles d'origines culturelles diverses grâce à ses institutions partenaires qui offrent des cours de francisation aux nouveaux arrivants de Trois-Rivières. Ainsi, on y retrouve des langues maternelles et des croyances religieuses variées. D'où la place importante accordée à l'accueil respectueuse de la diversité pour enrayer toute forme de discrimination ou de préjugés.

^[1] La valorisation de la diversité, Pierre Majeau,
https://www.usherbrooke.ca/psychologie/fileadmin/sites/psychologie/espace-etudiant/Revue_Interactions/Volume_3_no_1-2/V3N1-2_MAJEAU_Pierre_p221-228.pdf

^[2] La diversité : une valeur ajoutée, Guide pour l'élaboration d'une politique d'intégration des enfants de nouveaux arrivants et de gestion de la diversité dans les services de garde éducatifs pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec, MAF, 2013

b. Territoire couvert par le CPE

Étant un CPE en milieu de travail,

- Le CPE Saute-Mouton - offre en priorité des services au personnel et utilisateurs du CÉGEP de Trois-Rivières.
- L'installation De La Salle - offre en priorité des services au personnel et utilisateurs du Centre de formation professionnelle Bel-Avenir.
- L'installation Lafèche - offre en priorité des services au personnel et utilisateurs du Collège Lafèche.
- Le CPE Le Petit Campus - offre en priorité des services au personnel de l'Université du Québec à Trois-Rivières

Notre clientèle inclut aussi la clientèle immigrante (plus vulnérable ou encadrée par le CIUSSS-MCQ) en cours de francisation au CÉGEP de Trois-Rivières et au Centre de formation professionnelle Bel-Avenir. Finalement, la majorité de nos parents usagers proviennent des districts électoraux de Trois-Rivières, Nicolet-Béancour, Champlain et Maskinongé.

Les préoccupations du CPE sont d'offrir un soutien à tous les parents usagers du centre, par le biais d'un bon réseau d'information à l'intérieur du CPE et à l'extérieur, en référant les parents, en cas de besoin, à des ressources professionnelles du milieu.

Notre action éducative permet la stimulation du développement global de l'enfant. Nos milieux de garde et d'éducation favorisent la dimension physique, intellectuelle, langagière et socio-affective.

4. HEURES D'OUVERTURE

Les heures normales d'ouverture du bureau sont de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

5. L'HORAIRE

L'horaire normal de service du CPE est du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00.

a. HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

7h00 à 9h00 :	Période d'accueil. Durant cette période, les enfants sont regroupés dans deux à trois locaux. À 9h00, les groupes sont divisés dans leurs locaux respectifs.
9h00 à 9h30	Une collation santé est servie à tous les enfants.
9h30 à 11h15	Les enfants font une activité ou un atelier et/ou ils jouent à l'extérieur.
11h30 à 13h00	Tous les enfants dînent en même temps, de 0 mois à 5 ans. Le dîner est apporté aux groupes vers 11h20. Les repas tout comme les collations respectent la politique alimentaire.
13h00 à 15h00	Sieste.
15h00 à 15h30	Fin de la sieste. Collation santé servie à tous les enfants.
15h30 à 18h00	Activités, ateliers et/ou sortie à l'extérieur. Vers 16h30, si les enfants ne sont pas à l'extérieur, ils sont regroupés en respectant les ratios enfants/éducateurs jusqu'à la fermeture.

b. HORAIRE TYPE DES POUPONS

7h00 à 8h30	Période d'accueil dans les locaux clairement identifiés par semaine et en rotation.
9h00 à 9h30	Une collation santé est servie à tous les poupons.
9h00 à 11h00	Routine de base (changement de couches et sieste pour les très petits), jeux extérieurs, promenade en POUPONBUS pour les plus vieux, initiation à la découverte sensorimotrice du poupon.
11h15 à 11h30	Préparation au dîner.
11h30 à 12h00	Dîner.
12h00 à 13h00	La routine de changement de couche précède des moments de détente, relaxation et lecture d'avant la sieste.
13h00 à 15h00	Sieste.
15h00 à 15h30	Collation.
15h30 à 18h00	Jeux extérieurs, stimulation individuelle, soin personnel, etc.

À la pouponnière :

Notre personnel qualifié et expérimenté s'occupe des poupons de 3 à 17 mois avec toute l'attention et les soins personnalisés à leur égard. Nous vivons au rythme du poupon : boires, siestes, stimulations et protection. Nous sommes à l'écoute des besoins du poupon dans le respect des habitudes de vie de l'enfant et du groupe. À cet effet un questionnaire est remis aux parents.

Le parent doit fournir le lait maternel ou la préparation commerciale pour nourrissons proportionnés pour chaque repas dans un plat allant au four micro-ondes. Aussitôt que l'enfant boit du lait entier et qu'il mange de la nourriture, le CPE comblera les besoins de l'enfant.

6. POLITIQUES D'ADMISSION

L'installation reçoit les enfants de 3 mois à jusqu'à leur admission scolairene fréquentant pas le milieu scolaire sans aucune discrimination pour la race, la religion ou son état physique et mental. Toute nouvelle inscription doit provenir de la liste Place 0-5 ans.

a. Dans le cas où les places sont limitées dans une catégorie d'âge, pour nos usagers à l'interne, nous prioriserons l'accessibilité au CPE selon la date de naissance de l'enfant.

b. Les priorités d'admission - Installation CPE Saute-Mouton (3006-1255):

1. Les enfants d'employées du CPE;
2. Les enfants remplaçants inscrits au CPE et en attente d'une place au CPE ;
3. La fratrie, soit, l'arrivée d'un nouvel enfant dans une famille fréquentant déjà le CPE.
4. Les enfants d'employés de CEGEP de Trois-Rivières avec preuve à l'appui à raison de 80% des inscriptions ;
5. Les enfants d'étudiant(e)s du CEGEP de Trois-Rivières avec preuve à l'appui à raison de 20% des inscriptions ;
6. Enfants présents sur la liste du guichet unique du ministère de la famille.

Lorsqu'il n'y a plus d'enfants inscrits au guichet unique répondant aux trois (3) premiers critères, le taux de référence du seuil d'admission en raison du droit acquis pour le CEGEP de Trois-Rivières sera de 100% réparti comme suit :

7. 80% des admissions devront prioriser les enfants les employés ;
8. 20% des admissions devront prioriser les enfants d'étudiants ;

c. Les priorités d'admission - Installation Laflèche (3005-1230) :

1. Les enfants d'employées du CPE;
2. Les enfants remplaçants inscrits au CPE et en attente d'une place au CPE ;
3. La fratrie, soit, l'arrivée d'un nouvel enfant dans une famille fréquentant déjà le CPE.
4. Les enfants d'employés du Collège Laflèche avec preuve à l'appui à raison de 80% des inscriptions ;
5. Les enfants d'étudiant(e)s du Collège Laflèche avec preuve à l'appui à raison de 20% des inscriptions ;
6. Enfants présents sur la liste du guichet unique du ministère de la famille.



Lorsqu'il n'y a plus d'enfants inscrits au guichet unique répondant aux trois (3) premiers critères, le taux de référence du seuil d'admission en raison du droit acquis pour le Collège Laflèche sera de 100% réparti comme suit :

- a. 80% des admissions devront prioriser les enfants les employés ;
- b. 20% des admissions devront prioriser les enfants d'étudiants ;

d. Les priorités d'admission - Installation De La Salle (3005-6849) :

1. Les enfants d'employées du CPE;
2. Les enfants remplaçants inscrits au CPE et en attente d'une place au CPE ;
3. La fratrie, soit, l'arrivée d'un nouvel enfant dans une famille fréquentant déjà le CPE.
4. Les enfants d'étudiants et d'étudiantes fréquentant le Centre de formation professionnelle Bel- Avenir et du Centre d'éducation des adultes des Forges avec preuve à l'appui à raison de 80% des inscriptions ;
5. Les enfants d'employés du Centre de formation professionnelle Bel- Avenir et du Centre d'éducation des adultes des Forges avec preuve à l'appui à raison de 20% des inscriptions ;
6. Enfants présents sur la liste du guichet unique du ministère de la famille.

Lorsqu'il n'y a plus d'enfants inscrits au guichet unique répondant aux trois (3) premiers critères, le taux de référence du seuil d'admission en raison du droit acquis pour le Centre de formation professionnelle Bel- Avenir et du Centre d'éducation des adultes des Forges sera de 100% réparti comme suit :

- a. 80% des admissions devront prioriser les enfants d'étudiants ;
- b. 20% des admissions devront prioriser les enfants des employés ;

e. Les priorités d'admission – CPE Le Petit Campus (3006-0925) :

1. Les enfants d'employées du CPE;
2. Les enfants remplaçants en attente d'une place au CPE ;
3. La fratrie, soit, l'arrivée d'un nouvel enfant dans une famille fréquentant déjà le CPE.
4. Tous les enfants de la communauté (employé ou étudiant) universitaire fréquentant l'Université du Québec de Trois-Rivières avec preuve à l'appui ;
5. Enfants présentant des besoins particuliers;
6. Enfants vivant dans un contexte de précarité socioéconomique;

Lorsque les enfants inscrits répondent aux trois (3) premiers critères sont entièrement épuisés, le taux de référence du seuil d'admission priorisée pour les enfants est établi à 100% des enfants issues de la communauté universitaire inscrits au guichet unique avant prioriser la clientèle suivante.

À l'installation CPE Saute-Mouton, à l'installation De-La-Salle et à l'installation Laflèche, un enfant admis suivant la priorité « parent étudiant » doit démontrer dans quatre (4) mois suivant l'admission de l'enfant qu'il est toujours étudiant ou qu'il a complété sa formation le cas échéant. De ce fait, une vérification annuelle auprès des institutions sera réalisé auprès du :

- CEGEP de Trois-Rivières pour l'installation CPE Saute-Mouton
- Centre d'éducation des adultes ou CFP Bel-Avenir pour l'installation De-La-Salle,
- Collège Laflèche pour l'installation Laflèche

Advenant qu'un parent abandonne ses études ou n'est plus inscrit à une formation, celui-ci ne pourra plus bénéficier du service au centre de la petite enfance Les Petits Collégiens. Par conséquent, le CPE mettra fin à l'entente avec le parent étudiant suivant la recommandation de l'institution concernée et un avis préalable de deux semaines sera transmis au parent.

7. MISE EN APPLICATION DU PROGRAMME ÉDUCATIF

Le souci d'offrir aux enfants un service de garde éducatif de grande qualité est présent au sein de l'équipe éducative du CPE depuis toujours. Le programme éducatif « **L'enfant au cœur de son environnement** » est notre référence et exprime notre démarche continue d'amélioration de la qualité. Notre programme éducatif s'inspire et respecte les orientations, le cadre pédagogique et l'application éducatif du programme éducatif du ministère de la Famille « **Accueillir la petite enfance** ».

Diète spéciale ou allergie :

Si votre enfant a besoin d'une diète spéciale, ou souffre d'allergie alimentaire ou autre, vous devez nous aviser et compléter la fiche « **plan d'urgence pour l'anaphylaxie** » signée par le médecin. Une photo de votre enfant sera prise lors de la première journée de votre enfant. Voir la politique alimentaire pour bien connaître le fonctionnement du CPE.

8. PROGRAMME ALIMENTAIRE

La corporation offre à vos enfants un menu basé sur le Guide alimentaire canadien, vous pourrez consulter le menu hebdomadaire sur l'affichage prévue sur le babillard à l'accueil ou à proximité de la cuisine. La politique alimentaire décrit clairement l'orientation et propose des menus équilibrés et variés basés sur le Guide alimentaire canadien sans dessert. Les collations sont toujours présentées avec deux éléments du guide alimentaire. En raison des allergies, aucune nourriture de l'extérieur ne sera acceptée au CPE

Le service des repas et des collations sera effectué à heures fixes. Afin de favoriser l'horaire quotidien, les collations et repas seront servis à l'horaire prévu. Soit :

- ...La collation du matin est servie à 9h00.
- ...Le dîner est servi à 11h00, arrivée maximale pour prendre part au dîner est 10h30.
- ...La collation de l'après-midi est servie à 15h00.

Si les enfants arrivent plus tard que l'horaire déterminé, l'enfant doit préalablement avoir mangé. Cette mesure permettra à la cuisine d'avoir le temps nécessaire afin de calculer les quantités de nourriture requises par groupe.

9. RATIO PERSONNEL ÉDUCATEUR / ENFANTS

- 1 / 5 enfants de la naissance à moins de 18 mois;
- 1 / 8 enfants de 18 mois à moins de 4 ans;
- 1 / 10 enfants de 4 ans à moins de 5 ans au 30 septembre ou dès qu'il atteint l'âge de 4 ans.

10. CONTRIBUTION ANNUELLE

Le centre de la petite enfance ne demande aucune contribution annuelle de membre par famille.

11. FRAIS Produit Collectif – Crème Solaire

Le seul frais fixe annuel du centre de la petite enfance est couvert par l'annexe B de l'entente de service. Ces frais complémentaires annuels sont facturés à la date d'inscription. Ces frais couvrent l'achat de crème solaire, toutefois les parents peuvent fournir leur propre crème solaire, ainsi aucun frais ne sera facturé.

12. FRAIS DE RETARD

Les retards sont fixés à 5.00\$ par tranche de cinq (5) minutes suivant l'heure de fermeture., et facturée au compte du parent après les heures de fermeture du service à 18h00. Après le troisième (3e) retard, votre enfant peut être refusé au centre. Prévoyez du temps pour habiller votre enfant afin de quitter pour l'heure de fermeture.

Une charge de 5\$ pour un dépassement de 10 heures de fréquentation consécutive sera facturée au compte du parent.

13. CALENDRIER

Le CPE est ouvert toute l'année sauf lors des jours fériés. Les treize (13) jours fériés prévus aux ententes de service sont :

La veille du Jour de l'An	Jour de l'An	Lendemain du Jour de l'An
La veille de Noël	Jour de Noël	Lendemain de Noël
Lundi de Pâques	Fête des Patriotes	Fête nationale
Confédération (1er juillet)	Fête du Travail	Actions de grâces

Vendredi Saint (Saute-Mouton, DLS et UQTR)
Vendredi du Grand-Prix (Lafèche uniquement)

14. FERMETURE TEMPORAIRE

En cas de fermeture du CPE (ex : une tempête de neige, fermeture du CEGEP...), vous serez avisé par message texte et par courriel (Amisgest).

Les fermetures pour des raisons de tempête doivent être motivées par l'arrêt du transport en commun ou la suspension complète des services (cours et services administratifs) du partenaire associé à l'installation. Les parents usagers seront avisés par courriel, et le CPE sera fermé temporairement.

15. RELOCALISATION TEMPORAIRE

En cas d'évacuation d'urgence, les enfants fréquentant :

- L'installation Lafèche trouveront refuge au Collège Lafèche, à la cafétéria,
- L'installation De-La-Salle trouveront refuge dans le hall d'entrée de l'école Bel-Avenir,



- Le CPE Saute-Mouton trouveront refuge à la bibliothèque du CEGEP de Trois-Rivières.
- Le CPE Le Petit Campus trouveront refuge temporairement à refuge au Pavillon Maurice-Pitre. Lors de l'ouverture officielle sur le site de l'UQTR, l'installation CPE Le Petit Campus trouvera refuge au Pavillon Michel-Sarrazin

En cas d'incapacité d'accueil, à l'un ou l'autre des endroits, une demande de refuge sera adressée à la sécurité municipale (911) et les parents seront informés du lieu le plus rapidement possible.

16. PRATIQUES D'ÉVACUATION

Deux pratiques d'évacuation par année sont organisées avec les enfants, l'une à l'automne et l'autre à la fin du printemps. Une procédure d'évacuation en cas d'urgence en détermine le fonctionnement. Le Service des incendies de la ville de Trois-Rivières accompagne l'équipe au moins une fois par année et procède à l'évaluation des mesures de sécurité de chaque installation.

17. INTERDICTION DE FUMER

En plus du 9 mètres prescrit par la loi, la corporation applique un politique SANS fumée. Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur comme à l'extérieur du centre de la petite enfance, autour de la bâtisse et dans la cour, et ce, même si le CPE est fermé.

18. FRAIS DE GARDE

La contribution de base, fixée par le Gouvernement du Québec, est de 9.35\$ depuis le 1^{er} janvier 2025, celle-ci couvre tous les jours ouvrables ou fériés (même si reportés dans un jour ouvrable), ce montant est indexé annuellement.

Afin d'éviter la manipulation d'argent et les risques de vol, le CPE accepte uniquement les paiements préautorisés. Les frais de garde sont payables par période de deux semaines.

Compte en souffrance

Suite au prélèvement au compte retourné par l'institution financière, le compte est qualifié « en souffrance ». Une politique tolérance zéro est appliquée :

- Un avis et une facture pour frais sans provision sont émis au parent.
- Un deuxième prélèvement est fait dans la troisième semaine suivant les services.
- Le parent aura jusqu'à la fin de la quatrième semaine pour avoir payé son dû. Le cas échéant, le conseil d'administration sera informé du dossier.
- Le conseil d'administration évaluera le dossier basé sur la fréquence et récurrence des retards de paiement avant d'appliquer la politique d'exclusion du CPE.
- Les comptes en souffrances impayés seront soumis à une firme indépendante pour recouvrement.

Dans la semaine suivant l'avis, si le responsable de la gestion n'a pas reçu le paiement, des frais d'intérêt de 5% seront ajoutés à la facturation et ce, jusqu'à l'acquittement total de la facture.

Frais de paiement sans provision

Des frais de 25,00\$ seront exigés pour tout prélèvement sans provision.

Résiliation du contrat de services de garde

Le parent peut résilier le contrat de services de garde en tout temps. En référence à la Loi sur la protection du consommateur, si ce dernier résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a qu'à payer que :

- le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat; et
- la moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50\$ ou une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

19. POLITIQUE DE LA PLACE À CONTRIBUTION RÉDUITE OU EXEMPTÉE

Les frais de garde sont facturés en tout temps en autant que le service soit offert **selon l'entente de service signée par l'autorité parentale.**

- L'année de référence correspond à la période comprise entre le 1^{er} septembre et le 31 août de l'année suivante.
- L'enfant doit fréquenter le service suivant les termes de l'entente. Dans le but d'une saine gestion des fonds publics et de permettre l'accessibilité à des places à contribution réduite, le CPE se réserve le droit d'annuler toute entente de service si l'utilisateur ne respecte pas l'entente initiale après un avis écrit.
- Les frais de garde sont facturés selon l'entente signée dans le contrat annuel.
- Les absences (maladie, vacances, hospitalisation ou autres) sont payables en tout temps.
- Lorsqu'il y a un départ définitif, **un avis de 2 semaines** est demandé afin d'organiser une petite fête pour l'enfant et préparer les autres enfants du groupe. Toutefois, le CPE demandera les sommes dues pour le service offert conformément à la Loi sur la protection du consommateur.
<http://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/cours-entrainement-garderie/garde-enfant/annulation-contrat/>
- Seules les ententes de service pour une fréquentation à temps partiel de 2 à 3 jours par semaine seront acceptées et ce, afin de permettre aux enfants fréquentant notre CPE de vivre une intégration harmonieuse.

Voici la liste des documents obligatoires à l'obtention de la contribution réduite ou exemptée, conformément au formulaire : Demande d'admissibilité à la contribution réduite.

- Certificat de naissance de chaque enfant.
- Certificat de naissance ou baptistaire de l'autorité parentale (si émis avant 1994).
- Confirmation de prestation d'un programme d'aide de dernier recours (aide sociale).

Si vous n'avez pas la citoyenneté canadienne et que vous ne pouvez fournir votre certificat ou votre acte de naissance ou celui de votre ou de vos enfants, vous devez :

- Produire une déclaration sous serment qui explique les motifs pour lesquels vous ne pouvez le ou les fournir, et qui précise la date de naissance de votre ou de vos enfants.
- Fournir une preuve de :
 - Résidence permanente
 - Personne autorisée à soumettre une demande de résidence permanente

- Avoir les statuts de travailleur temporaire, étudiant étranger, titulaire d'un permis de séjour temporaire ou réfugié.

Les documents suivants peuvent aussi être demandés :

- Une preuve que vous recevez des prestations d'un programme d'aide financière de dernier recours au sens de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (programme d'aide sociale ou programme de solidarité sociale).
- Une lettre écrite par un centre local de services communautaires (CLSC), par un centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ), par un centre hospitalier, par un centre de réadaptation ou par un centre de services de santé et de services sociaux pour les autochtones cris, recommandant d'exempter le parent du paiement de la contribution réduite pour une plus longue période, indiquant le nombre de journées et de demi-journées de garde nécessaires et mentionnant que l'enfant remplit l'une des conditions prescrites : l'enfant est affecté par un problème psychosocial justifiant qu'il bénéficie de services de garde pour une plus longue durée où il y a lieu de croire que, sans cette mesure, il serait retiré du milieu familial.
- Une attestation des services de garde reçus précisant notamment la date de début de fréquentation de l'enfant, la date de cessation des services de garde ainsi que le nombre total de journées de garde à contribution réduite dont vous avez bénéficié depuis le 1er septembre de l'année de référence. Si vous recevez une prestation d'un programme d'aide financière de dernier recours (programme d'aide sociale ou programme de solidarité sociale), le nombre total des journées de garde pour lesquelles vous avez été exempté/exemptée de payer la contribution réduite.
- Une copie de l'entente de services de garde signée avec la personne responsable d'un service de garde en milieu familial, le cas échéant.

Ces documents doivent être remis au CPE lors de l'inscription de votre enfant au service au plus tard selon les délais prévus par le ministère de la Famille. Sinon, le parent perd le droit à la contribution réduite et la place qui lui a été octroyée.

Conformément au chapitre S-4.1.1, r. 1, du **Règlement sur la contribution réduite** de la **Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance**,
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/S-4.1.1,%20r.%201>

20. POLITIQUE DE GESTION DES GROUPES

Afin d'officialiser la composition annuelle des groupes, la date de naissance déterminera l'affectation d'un enfant fréquentant le CPE 5 jours par semaine à un groupe. Exceptionnellement, les enfants ayant des besoins particuliers seront considérés individuellement.

Advenant un départ en cours d'année, la date de naissance, suivi du nom de famille déterminera l'affectation. En cas d'égalité, le changement sera fait par ordre alphabétique.

21. MATÉRIEL NÉCESSAIRE :

- Couverture, doudou, suce, toutou préféré de l'enfant
- Couches jetables & piqués plastifiés et tissus, identifiés
- Vêtements de rechange complet
- Sac à dos ou sac à couches

N.B. Toujours identifier les vêtements et les objets de votre enfant. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus.

22. SIESTE OU REPOS

Quotidiennement une période calme est prévue en après-midi pour un repos ou sieste de maximum 2 heures. Pour ceux qui ne dorment pas, ce temps d'arrêt peut prendre la forme d'une période de relaxation.

23. INFORMATIONS AU DOSSIER

Il est de la responsabilité du parent d'informer la direction de toute modification importante qui survient en cours d'année (adresse, téléphone, emploi, etc.) dans un délai raisonnable (15 jours ouvrables). Le tout pour permettre au CPE de pouvoir entrer en contact avec le parent lors d'urgence.

24. PROGRAMME DE SORTIES

À l'occasion, les enfants participent à des sorties éducatives. De plus, vous pourriez être sollicité à titre de parent accompagnateur. Vous devez signer l'**AUTORISATION POUR LES SORTIES**, inclus dans le formulaire d'inscription. Le CPE vous avisera des coûts inhérents (tel qu'indiqué à l'annexe A de l'entente de service) à cette activité au moment de l'activité. Cette activité demeure optionnelle aux parents. Lors de la sortie, vous ne pouvez pas donner à vos enfants et à autrui des produits que vous achetez sur le site. Si la sortie nécessite un repas, le CPE fournira à tous les participants un menu équilibré exempt d'allergène.

25. ASPECT EXTÉRIEUR

L'enfant doit se présenter à la garderie hygiéniquement propre, habillé de vêtements confortables et adaptés à la saison.

Le cache-cou est obligatoire, le foulard est interdit. La sécurité dans les jeux extérieurs est très importante. Les enfants devront être habillés selon la température extérieure. Il est à noter qu'ils vont régulièrement dehors, été comme hiver.

26. VIDÉO OBSERVATION

Le CPE travaille en étroite collaboration avec le département d'éducation à l'enfance du Collège Laflèche. Des caméras vidéo sont installées dans les différents locaux de l'installation Laflèche. Les enfants qui fréquentent cette installation sont observés occasionnellement par les enseignants et les étudiants. Un protocole d'observation est établi avec le Collège. Les observations seront faites dans le respect de l'enfant et en toute confidentialité.

27. DIFFICULTÉS D'ADAPTATION

Rencontres avec les parents sur le développement de l'enfant

Des rencontres avec les parents sont planifiées et tenues selon les besoins du parent ou de l'éducatrice en fonction du développement de l'enfant. Ces rencontres avec l'éducatrice de l'enfant permettent d'échanger sur son développement et son vécu au service de garde. Elles permettent d'établir une complicité, une collaboration pour favoriser une intégration harmonieuse au service de garde et le plein développement des habiletés de l'enfant.

Si vous désirez échanger plus longuement avec l'éducatrice de votre enfant, n'hésitez pas à nous contacter pour qu'un rendez-vous soit organisé.

28. SÉCURITÉ DES ENFANTS

a. Arrivée & départ des enfants

Le parent habille et déshabille lui-même son enfant, à l'arrivée et au départ, et reconduit son enfant dans le local où il y a une éducatrice.

Lorsque l'enfant s'absente, le parent doit prévenir le CPE avant 10h. Si une personne autre que le père ou la mère doit venir chercher l'enfant, le parent doit aviser le plus tôt possible du nom de cette personne. Toutes personnes pouvant venir chercher l'enfant doit être inscrit préalablement, en personne, par le père ou la mère.

En cas d'incapacité de la part de l'autorité parentale de quitter la garderie de façon sécuritaire (ébrioité, drogue, etc.), le personnel du CPE doit contacter une autre personne, soit celle déclarée au dossier de l'enfant, soit la sécurité publique, ou un représentant de la protection de la jeunesse afin que celle-ci puisse assurer le bien-être de l'enfant en cause.

b. Matériel éducatif

Le CPE est muni de matériel éducatif suffisant. De ce fait, aucun jouet et aucune friandise, provenant de l'extérieur, ne seront acceptés.

c. Présence dans le CPE

Les visites au CPE sont permises à la condition qu'elles ne perturbent pas le climat normal du CPE et ne dérangent pas le comportement de l'enfant. Voir points 31 -

MODALITÉS DE PARTICIPATION PARENTALE

d. Vêtements de rechange

À chaque début d'année, les parents se voient remettre une liste de vêtement de rechange requis en fonction de l'âge de leur enfant. Sur une base périodique, plusieurs rappels sont envoyés aux parents afin de s'assurer que ceux-ci valident les vêtements de rechange pour leur enfant.

Il est de la responsabilité du parent de fournir les vêtements appropriés et en quantité suffisante en fonction de l'étape d'apprentissage de son enfant.

Afin de pallier à des situations exceptionnelles, le CPE possède plusieurs vêtements de rechange. Toutefois la négligence parentale ou l'oubli volontaire ne peuvent être considérés comme une circonstance d'exception. Afin d'avoir suffisamment de vêtements de rechange, nous demandons aux parents de rapporter dans un délai de 48 heures les vêtements fournis par le CPE. Advenant l'incapacité pour un parent de rapporter les vêtements, une répétition du même parent et un manque de collaboration avec le CPE pour l'enfant, le CPE se réserve le droit d'acheter des vêtements de rechange pour l'enfant et de le facturer au parent. Cette démarche a pour objectif de favoriser l'estime, le développement et les chances de l'enfant, sans égard à l'implication du parent.

Le CPE n'est pas responsable des objets ou des vêtements perdus. Il est recommandé d'identifier les vêtements de l'enfant. Il est recommandé aussi d'habiller l'enfant confortablement et d'avoir des vêtements de rechange pour qu'il puisse avoir du plaisir à jouer à l'intérieur et à l'extérieur.

En été, le port de chaussures de sports ou de sandales avec courroies au talon et sur le dessus du pied est fortement recommandé pour la sécurité des enfants. Les sandales de plage ou de type « Croc » nuisent à l'aisance des mouvements et au développement d'habiletés motrices. En hiver, les enfants portent un cache-cou.

Par mesure de sécurité pour tous les enfants qui fréquentent le service de garde, les seuls bijoux acceptés pour les enfants sont les petites boucles d'oreille en anneaux et les chaînettes.

Les colliers, même ceux en produits naturels, les grandes chaînes, les boucles d'oreille attachées avec un papillon ou pendantes, présentent des risques d'accident pour l'enfant qui les portent ou pour les autres s'ils se brisent.

N'oubliez pas que nous sortons dehors tous les jours.

29. POLITIQUE D'EXCLUSION

La prestation de service peut vous être révoquée :

- Lorsque le parent, malgré qu'il en ait été avisé par écrit par le CPE, refuse ou néglige de payer la contribution que le CPE est en droit d'exiger.
- Lorsque le parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de la régie interne du CPE qui a été remis au parent et qui est annexée à l'entente de service.
- Lorsque, à la suite d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le parent pour répondre aux besoins particuliers de l'enfant, il devient manifeste que les ressources du CPE ne peuvent répondre, de façon adéquate, à ces besoins ou que le parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention.
- Lorsque le parent refuse ou suivant plusieurs demandent et intervention de la direction de l'installation de signer les fiches d'assiduités.
- Lorsque le parent fait preuve d'incivilité, discrimination ou harcèlement envers un membre du personnel.
 - Les étapes dans ce cas sont en ordre : 3 jours de suspension et révocation de services si aucun changement. Le conseil d'administration, sera informé de la situation, qui approuvera et ordonnera la révocation de services.
 - Pour fin de clarification, l'incivilité se définit comme suit :

L'incivilité se définit comme un acte ou un comportement qui dénote un rejet des règles élémentaires de la vie sociale, lesquelles règles visent le bien-être d'un groupe. Parmi ces règles, mentionnons le respect, la collaboration, la politesse, la courtoisie et le savoir-vivre

Le CPE, avant de mettre fin à l'entente, doit donner un avis préalable de deux semaines au parent. Cependant, le CPE peut mettre fin à la présente entente en tout temps et sans avis préalable lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du CPE est menacée.

Lors du renouvellement annuel des ententes de services, aucun contrat de service ne sera proposé à un parent ayant obtenu grâce à la priorité d'employé de la corporation et ayant quitté l'organisation.

Selon la gradation et les mesures choisies, le CPE se réserve le droit d'impliquer le ministère de la Famille dans les démarches subséquentes.

- **Respect**

Un parent qui aurait de la difficulté à respecter l'ensemble de ces règles ou qui est menaçant pour l'équipe ou les enfants pourrait se voir refuser l'accès à l'installation.

Fiches d'assiduité

La signature des fiches d'assiduités par les parents permet l'obtention de la subvention permettant offrir les services aux enfants fréquentant les différentes composantes de la corporation. Les fiches sont transmises en format imprimée ou transmis électroniquement par courriel ou par un système de contrôle assurant la signature électronique. Ce processus vise à confirmer l'occupations et les présences réelles par le parent, soit conformément aux règles budgétaires du ministère de la famille et au système de contrôle interne. Elles sont produites au plus tard à chaque quatre semaines par la directrice adjointe de l'installation laquelle assure la responsabilité du le processus de signature et de conservation des dites fiches d'assiduité.

Advenant le refus du parent de signer ou confirmer les présences de son enfant, un processus incluant avertissements pouvant aller jusqu'à l'exclusion sera mise en place.

30. POLITIQUE D'INTÉGRATION D'UN ENFANT À BESOINS PARTICULIERS.

Le CPE favorise l'intégration des enfants à besoins particuliers et travaille en collaboration étroite avec les parents et les intervenants du milieu. L'intégration peut se faire de deux façons soit : par l'observation de l'éducatrice du développement de l'enfant qui informe et oriente le parent aux ressources du milieu ou par la demande d'accessibilité au CPE par le parent pour l'enfant ayant des besoins particuliers. Le choix des ressources ou des interventions sera fait conformément aux recommandations du plan d'intervention du professionnel en charge. La subvention accordée pour l'intégration d'un enfant à besoins particulier par le ministère de la Famille peut être appliquée à titre d'exemple par une baisse de ratio éducateur/enfant, par l'ajout d'une aide supplémentaire ou toute autre forme jugée nécessaire par le professionnel responsable du plan d'intervention. Le CPE favorise des services en participation à toutes les rencontres essentielles au bien-être, à la santé et à la sécurité des enfants ayant des besoins particuliers.

Cas particulier pouvant donner lieu à :

- L'exigence d'un ratio de service un à un (individualisé) en continu.
- Un risque pour la santé sécurité de l'enfant ou pour la santé sécurité de l'éducatrice, si l'enfant n'est pas en un à un.
- L'impossibilité pour le CPE d'offrir des services de façon équitable avec les autres enfants du même groupe.

Une entente particulière devra être prise, incluant un horaire particulier pour l'enfant.

Assurer la santé et la sécurité de l'enfant ou des autres enfants restera toujours la priorité du CPE.

Malgré les ajustements, l'entente particulière et autres mesures pouvant être mise en place, l'entente de services pourra être résiliée, advenant l'impossibilité pour le CPE d'assurer la santé et sécurité de l'enfant, des autres enfants ou du personnel.

Programme de dépistage et accompagnement des enfants à besoins particuliers

Afin de permettre l'accès équitable aux ressources de professionnels et afin d'éviter les délais d'attente au CIUSS-MCQ, un partenariat entre la clinique CMDE et le CPE est né. Ce partenariat inclut du temps d'observation des enfants par un spécialiste externe, des questionnaires remis aux éducatrices, du temps d'observation additionnel dans les groupes des enfants et des rencontres entre éducatrices et spécialistes et ce, afin de mieux accompagner les enfants dans leur développement.

Le service est 100% gratuit pour le parent et TOUS les frais standards sont assurés par le CPE.

Le service s'adresse :

- À tous parents ayant des questionnements spécifiques sur le développement de leur enfant;
- Aux éducatrices ayant un questionnement spécifique sur le développement d'un enfant et ayant besoin d'informations additionnelles.

Le programme de dépistage du CPE est un programme volontaire et sans obligation du parent. Comme les services sont sans frais pour les familles, la participation des parents est requise afin d'assurer la réussite du programme. Les parents participants doivent :

- Autoriser le CPE à communiquer les informations nécessaires avec le CMDE;
- Signer une entente de participation au programme;
- Se présenter lors des rencontres avec les spécialistes;
- Participer à l'application du plan d'intervention;
- Participer aux rencontres mensuelles de suivi avec l'éducatrice et la spécialiste;
- Communiquer les absences au CPE le plus tôt possible.

Autres considérations :

- La non-collaboration du parent pourrait entraîner un arrêt de service.
- Un parent ne se présentant pas au rendez-vous organisé avec le spécialiste sans pouvoir motiver son absence pourrait être dans l'obligation d'assumer les frais facturés.
- Lorsqu'un enfant ne répond pas aux critères d'intégration, mais que l'éducatrice établit que l'enfant pourrait bénéficier de services, le CPE offrira aux parents :
 - Une évaluation avec plan d'intervention
 - Trois rencontres de suivis avec la spécialiste.

L'éducatrice devra être présente durant le processus afin d'assurer une continuité de service, à la maison et au CPE.

31. MÉDICAMENTS ET PRODUITS NATURELS

Aucun médicament ou produit naturel ne peut être administré sans l'autorisation écrite du titulaire de l'autorité parentale, et accompagné d'une autorisation médicale appropriée soit : prescription médicale ou les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette décrivant le médicament, durée maximale d'un an. Le parent doit remettre le médicament ou le produit naturel à l'éducatrice qui l'enregistrera et fera signer le formulaire d'autorisation permettant d'administrer le médicament.

Le personnel du service de garde peut administrer aux enfants des médicaments et des produits naturels que si leur administration est autorisée par écrit par le parent et par un professionnel de la santé habilité par la Loi à le prescrire. Un formulaire à cet effet est disponible.

Le parent doit informer l'éducatrice ou l'éducateur des médicaments ou produits naturels que l'enfant a reçu avant son arrivée quotidienne au service de garde. Un formulaire prévu à cet effet est disponible. Aucune pastille, sirop, bonbons, lotion ne doivent être laissés au vestiaire ou dans les poches de l'enfant. Les médicaments ou produits naturels à administrer doivent être rangés sous clés aux endroits spécifiquement prévus à cette fin.

L'acétaminophène, des solutions orales d'hydratation, l'insectifuge, des gouttes nasales salines, de la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, le baume pour les lèvres, la crème hydratante, la lotion calamine ou de la crème solaire sans PABA peuvent être administrés à un enfant reçu sans autorisation médicale, pourvu que les protocoles d'autorisation soient signés par l'autorité parentale.

32. POLITIQUE CONCERNANT LES ENFANTS MALADES

Les enfants présentant

- une fièvre à 38°C ou plus (température rectale)
- une indisposition générale
- des symptômes d'infection l'empêchant de participer normalement aux activités du groupe, avec ou sans fièvre

seront exclus du CPE pour une durée minimale de 24 heures, soit une journée complète suivant la dernière administration de médicaments (s'il y a lieu).

De même, un enfant dont la fièvre s'accompagne d'une éruption cutanée ou d'une atteinte de l'état général devrait être exclu jusqu'à l'obtention d'un avis médical.

Un contexte épidémique est défini dans la situation où trois enfants ou plus présentent les mêmes symptômes. Durant ces périodes, la corporation pourra augmenter la durée d'exclusion des enfants malades.

33. MODALITÉS DE PARTICIPATION PARENTALE

La participation des parents est d'une importance capitale. Les parents usagers du centre sont appelés à participer quand le besoin se présente (corvée de ménage, couture, réparation, projets spéciaux, comités, etc.).

Les parents doivent participer, dans la mesure du possible, aux rencontres avec les éducatrices et à toute autre forme de rencontres organisées pour favoriser les échanges et les bonnes relations entre le personnel et les usagers. Ces rencontres ont lieu habituellement le soir.

Participation des parents durant les journées de services :

- Lors des journées spéciales organisées par l'éducatrice ou par le CPE, les parents peuvent être invités à participer aux activités du groupe de leur enfant.
- Lors des journées normales de services, les parents sont en tout temps bienvenus à venir constater les activités du CPE. Cependant, cette présence à titre d'observateur, doit s'effectuer sans affecter les services offerts par les membres du personnel et sans entraver les opérations courantes. Également, par souci de responsabilité et de sécurité, les parents, à moins de demandes spécialement formulées par le CPE, ne peuvent intervenir auprès des enfants sous la responsabilité du CPE.

34. COMMUNICATION

- **Journal de bord**

À titre informatif, les éducatrices feront parvenir quotidiennement aux parents un journal de bord par courriel, celui-ci résume les activités, les repas, siestes ou autres. Pour en savoir plus, échangez avec l'éducatrice de votre enfant.

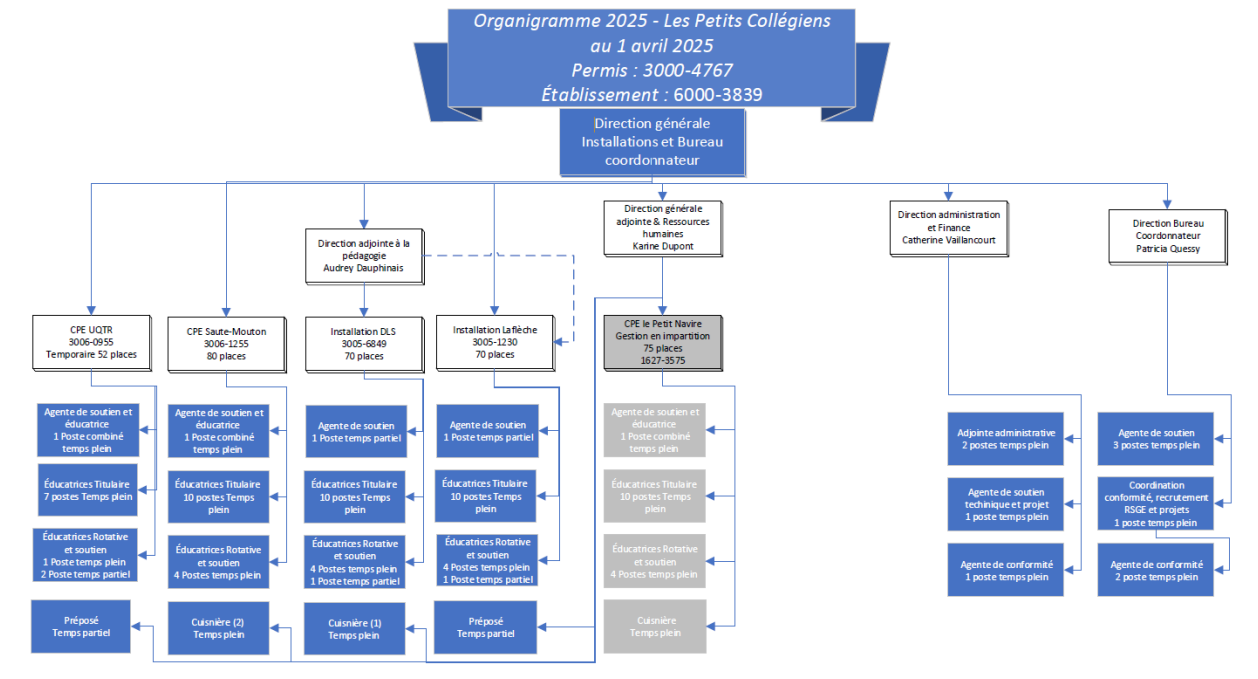
- **Courriel via la plateforme Amisgest**

Le courriel est le moyen de communication qui est utilisé par le personnel éducateur pour vous informer des changements inhérents à l'horaire régulier de votre enfant. Il est important de consulter vos courriels régulièrement.

- **Page Facebook**

Une page Facebook pour le CPE (CPE Les Petits Collégiens) a été créée afin de faire rayonner tous les acteurs du CPE. Cette page sera alimentée sous peu de la vie de vos enfants au CPE et nous vous invitons à aller faire un « J'aime » afin de recevoir des notifications.

35. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



36. POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Conformément à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ainsi qu'à ses Règlements, le centre de la petite enfance Les Petits Collégiens se donne une politique et une procédure pour le traitement de plaintes.

La politique et la procédure sont transmises aux parents usagers du service de garde en installation ainsi qu'aux membres du personnel. Elles sont reproduites au carnet d'information remis aux parents à l'inscription de leur enfant et disponibles sur le site web.

Cette politique et cette procédure ont pour but de maintenir la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance et de maintenir la confiance des utilisateurs. Elle se veut le cadre d'un processus simple, transparent, juste, équitable et sans menace de représailles autant pour le plaignant que pour les personnes visées par une plainte.

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le centre recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant ses services de garde en installation, un membre du personnel du centre ou toute autre personne agissant pour le CPE Les Petits Collégiens.

Toute personne peut porter plainte au CPE Les Petits Collégiens :

- pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde en installation qui lui laisse croire qu'il y a un manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* et aux règlements qui en découlent, 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;
- pour dénoncer un fait ou une situation qui lui laisse croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant pour le CPE manque à une obligation ou à un devoir imposé par cette loi ou ses règlements ou qu'elle n'agit pas équitablement;

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

Une plainte formulée ne constitue pas en soi une preuve établissant un manquement ou une infraction. Le centre a la responsabilité de vérifier le bien-fondé de la plainte, de recueillir les faits, de les analyser avec intégrité, diligence et impartialité et ce, en toute confidentialité. La stratégie privilégiée pour recueillir des renseignements à la suite d'une plainte peut prendre diverses formes en fonction de la nature de celle-ci. En toutes circonstances, la ou les personnes faisant l'objet d'une plainte seront informées de la nature de la plainte et de la procédure retenue pour son traitement.

NOTION DE PLAINTÉ POUR UN SERVICE DE GARDE



Une plainte se définit comme étant la manifestation d'une insatisfaction fondée ou non, par un utilisateur de service ou au nom de ce dernier et portant sur la prestation du service de garde.

Généralement la plainte met en cause la qualité des services offerts notamment en ce qui a trait au non-respect de l'entente de services, à l'accessibilité, à la notion de remplacement, à la qualité de l'intervention auprès des enfants et des parents, à la structuration des activités, à l'aménagement des lieux ou à la santé, sécurité et bien-être des enfants.

PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

La direction générale est responsable de la réception et du traitement des plaintes. Elle peut être assistée d'un autre membre du personnel pour l'enregistrement et le traitement des plaintes. Toute personne désirant formuler une plainte doit s'adresser soit à la direction générale ou à la direction adjointe des installations. Toutes les plaintes reçues doivent être portées à l'attention de la direction générale le plus rapidement possible.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

TRAITEMENT DES PLAINTES

La direction générale traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. Elle doit s'assurer que le plaignant a été accueilli afin d'exposer la nature de sa plainte, qu'on lui a fourni les renseignements requis si nécessaire, qu'il a été dirigé vers le bon interlocuteur (personne ou organisme) s'il y a lieu. La direction générale s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées et détermine son traitement.

Si la directrice est absente, sa remplaçante détermine s'il s'agit d'un cas d'urgence et convient de la démarche nécessaire pour un traitement adéquat de la plainte.

RÉCEPTION DE LA PLAINTES

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

Pour toute plainte reçue, un dossier numéroté est créé en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents. Il est fortement recommandé au plaignant de signer l'enregistrement de sa plainte afin de s'assurer que les faits inscrits sont conformes à la nature de sa plainte et pour officialiser les démarches nécessaires au règlement de la plainte.

Le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte comporte :

- la date et l'heure de la réception de la plainte
- les coordonnées du plaignant
- le service de garde visé ou les personnes impliquées
- la description des faits et le degré d'urgence de la plainte
- les attentes du plaignant quant au résultat devant émaner du règlement de sa plainte

- la signature du plaignant

ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA PLAINTE

Un accusé de réception est envoyé au plaignant si ce dernier s'identifie et fournit ses nom et adresse, dans les 72 heures de la réception de la plainte. Une copie du formulaire d'enregistrement de la plainte accompagne cet envoi.

EXAMEN DE LA PLAINTE

La directrice, lorsqu'elle reçoit une plainte, détermine d'abord la nature de la plainte afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la directrice note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

- Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant : la directrice doit immédiatement la signaler au directeur de la protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde (ce guide est publié par le ministère). La directrice collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.
- Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du conseil d'administration ou la direction générale :
 - la directrice transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il statue sur le bien-fondé de la plainte et sur le suivi à lui consacrer;
 - la directrice avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un service de garde en installation, mais ne constitue pas un manquement à la Loi ou aux Règlements, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent ou un membre du personnel du centre. Le plaignant est alors invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La directrice peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.
- Si une plainte porte sur un fait ou une situation concernant un service de garde en installation et constitue un manquement à la Loi ou aux Règlements ou qu'il s'agit d'une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la directrice dresse un rapport écrit qu'elle présente au membre du personnel concerné et, selon la situation, elle peut :

- entreprendre une enquête sur les faits énoncés en recueillant toutes documentations jugées pertinentes, en recueillant de l'information auprès des parents usagers ou d'anciens parents usagers, ainsi qu'en procédant à toutes interventions pouvant apporter des faits significatifs à l'enquête;
- inviter la personne concernée par une plainte à présenter par écrit sa version des faits afin de l'inscrire au dossier;
- si la plainte n'est pas fondée, communiquer les conclusions de l'enquête au plaignant et à la personne concernée et fermer le dossier;
- si la plainte est fondée, communiquer avec le membre du personnel concerné afin d'identifier les moyens à prendre et émettre des recommandations pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus à l'avenir; un avis disciplinaire peut être émis dans le cas d'un membre du personnel; le plaignant est alors informé de la fin de l'enquête;
- saisir le conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'enclencher la procédure de congédiement pour un membre du personnel du centre.

TRANSMISSION DES RÉSULTATS

Toutes les plaintes reçues, en autant qu'elles ne soient pas farfelues, ainsi que leur traitement et les résultats de l'enquête s'il y a lieu, sont portées à l'attention de la personne concernée par la plainte, même si elle n'est pas retenue. Toutes informations permettant d'identifier le plaignant est, dans la mesure du possible, omises.

La personne concernée sera informée, sur rendez-vous, le plus rapidement possible qu'une plainte a été déposée et qu'une enquête est conduite. Dépendamment de la nature de la plainte et de sa gravité et afin de ne pas nuire à l'enquête, le délai entre la réception de la plainte et la transmission de l'information à la personne concernée peut varier. Les résultats de l'enquête sont transmis par écrit.

Le conseil d'administration est informé des plaintes reçues et de leur traitement. L'identité du plaignant et de la personne concernée par la plainte est confidentielle sauf dans les cas où la nature de la plainte exige d'entreprendre une procédure de congédiement. Dans ce cas, l'identité du plaignant demeure confidentielle alors que l'identité de la personne concernée est divulguée.

SUIVI DE CONTRÔLE

La directrice doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. Afin de constater la situation, la directrice peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant ou s'assurer que toutes les recommandations sont appliquées afin que le fait ou la situation ne se reproduise plus.

CONTESTATION D'UNE DÉCISION

Une personne concernée par une plainte et qui ne serait pas d'accord avec les conclusions de l'enquête ou qui serait insatisfaite du traitement de la plainte, peut demander à présenter ses doléances au conseil d'administration. Le conseil d'administration planifiera une rencontre dans les 30 jours suivants la réception de la demande.

Cette personne peut également en référer au ministère de la Famille en communiquant avec leur service de traitement des plaintes.

CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers de plaintes constitués par le centre ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé à la place d'affaires du centre. Seuls la directrice, sa remplaçante et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.