



Centre de la petite enfance Fleurimont
55 rue Bruno Dandenault,
Sherbrooke (Québec) J1G2J2

Règles de fonctionnement

Document adoptés et révisés par le Conseil d'administration le 28 avril 2020

Et en vigueur à partir de mars 2024

Table des matières

L'enfant.....	12
Votre centre de la petite enfance.....	12
Chapitre 1.....	13
Statut juridique	13
Permis	13
MODALITES PROPRES AUX INSTALLATIONS	14
Chapitre 2- Dispositions générales	14
Heures d'ouverture.....	14
Assurance.....	14
Définition fréquentation.....	14
Ratio et formation des groupes	14
Inscription	14
Entente de service	15
Changement de fréquentation	15
Procédure d'inscription.....	15
Priorité d'admission	15
Décision de la direction.....	16
Procédure d'expulsion	16
Pour une difficulté d'intégration persistante	16
Pour un non-paiement des services de garde	17
Plainte	17
Chapitre 3 - Dispositions administratives	18
Contribution réduite (PCR)	18
Exemption contribution parentale (ECP) — gratuité.....	18
Frais pour les articles d'hygiène.....	18
Modalité de paiement	18
Retard de paiement	18
Reçu d'impôt.....	18
Congés fériés.....	19
Fermeture imprévue.....	19
Frais pour retard et pour une fréquentation de plus de 10h par jour.....	19
Journées de maladie	19
Avis de vacances	19
Avis de départ	19
Fiche d'assiduité.....	20
Chapitre 4 - Accueil, médicament, maladie.....	21

Responsabilités parentales à l'arrivée et au départ	21
Personnes autorisées à venir chercher l'enfant	21
Administration des médicaments.....	21
État de santé de l'enfant et situations nécessitant l'exclusion.....	22
Respect du sommeil de votre enfant.....	23
Chapitre 5 - Alimentation	24
Valeurs alimentaires	24
Menu.....	24
Repas et collation.....	24
Friandise et autres aliments	24
Allergies et intolérances	24
Chapitre 6 - Sécurité	25
En cas d'incident	25
En cas d'accident.....	25
Exercice d'évacuation	25
Gestion des renseignements personnels.....	25
Chapitre 7 - Fonctionnement et mode de communication	26
Code vestimentaire.....	26
Vêtements de rechange.....	26
Jouets personnels et objets transitionnels	26
Effets personnels fournis par le parent	26
Enfant présentant des besoins particuliers	27
Modalité de participation des parents	27
Chapitre 8 - Programme éducatif	28
Horaire type des installations :	28
Sortie éducative	28
MODALITES COMMUNES AUX INSTALLATIONS ET AU MILIEU FAMILIAL.....	30
Chapitre 9 - Procédure de traitement des plaintes	30
Définition d'une plainte	30
Principes directeurs du traitement des plaintes.....	30
Gestion des plaintes.....	31
Réception de la plainte	31
Plainte jugée frivole ou faite de mauvaise foi	31
Plainte non officialisée.....	31
Plainte officialisée	31
Examen et traitement de la plainte	32

Suivi de contrôle et de soutien ou suivi de la situation s'il s'agit d'un membre du personnel	Erreur ! Signet non défini.
Conservation des dossiers	Erreur ! Signet non défini.
Formulaire.....	Erreur ! Signet non défini.
MODALITES PROPRES AU MILIEU FAMILIAL	34
Chapitre 10 - Rôle et obligations du bureau coordonnateur.....	34
Objectifs à atteindre et moyens à prendre pour s'acquitter des obligations prévues à l'article 42 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance:	34
Procédure de reconnaissance.....	34
Renouvellement de la reconnaissance	34
Procédures en cas de suspension ou de révocation.....	35
Procédures suite à un avis de changement affectant la reconnaissance.....	36
Autres dispositions.....	36
Procédure de traitement de plainte, ANNEXE 1.....	40
FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI D'UNE PLAINTÉ	40

L'enfant...

Au fil des ans, l'enfant prend confiance en lui. Il devient adroit et créatif tout en développant son identité par le dessin, la peinture, le découpage, le collage, le jeu et par ses interactions quotidiennes avec ses pairs et les adultes. Il pose de plus en plus de questions et il s'interroge sur tout ce qui l'entoure. Un milieu enrichissant, dans lequel il peut explorer et s'accomplir dans son individualité, est propice, préparatif et même incitatif à la découverte de son autonomie et de ce monde qui l'entoure.

Votre centre de la petite enfance.

Mission

Tout en veillant à accomplir son mandat de qualité des services, par sa diversité le CPE Fleurimont s'engage à répondre aux besoins de garde des parents et à contribuer au bien-être et au développement global et harmonieux de l'enfant en adoptant des attitudes pédagogiques préventives et constructives.

Valeurs

Fort de sa mission, les valeurs éducatives du Centre sont d'offrir un milieu qui permet à l'enfant de poursuivre son cheminement personnel de façon harmonieuse, d'accroître sa capacité d'entrer en relation avec les autres et d'interagir avec son environnement. Avec un besoin d'indépendance qui grandit au fil de son évolution, l'enfant découvre, à travers des activités quotidiennes, structurées et libres, un environnement stimulant qui lui permet de créer, d'apprendre et d'interagir tout en se sentant respecté dans ses besoins et dans son cheminement personnel. Les espaces de jeux sont variés et assez grands pour servir en même temps à plusieurs enfants. De plus, l'aménagement des locaux permet un contact direct entre l'enfant et le matériel de jeu. L'enfant peut alors s'organiser de façon autonome.

Le matériel mis à la disposition des enfants est varié, en quantité suffisante, polyvalent, stimulant et attrayant. Le matériel correspond également aux intérêts des enfants et leur permet ainsi de réaliser les activités de leur choix.

De plus, le mode d'intervention préconisé au centre est du style démocratique, c'est-à-dire que celui-ci incite l'éducatrice à laisser de la place à l'enfant dans les décisions qui le concernent. Par conséquent, chacun a la possibilité d'exprimer ses besoins, ses limites et de négocier des solutions acceptables.

Chapitre 1

Statut juridique

Le titulaire du permis du « Centre de la petite enfance Fleurimont » est une corporation sans but lucratif, incorporée en vertu de la partie 111 de la Loi sur les compagnies et est subventionnée par le ministère de la Famille. La corporation est administrée par un conseil d'administration de 12 administrateurs, dont au moins les 2/3 sont des parents utilisateurs des services de garde. La présidence est assurée par un parent.

Permis

Le CPE Fleurimont détient un permis du ministère de la Famille de 288 places en installation et d'un agrément de 773 places en milieu familial pour le territoire de la Ville de Sherbrooke — Arrondissements de Fleurimont et de Lennoxville. Les places en installations sont réparties de la façon suivante :

Installation Arche de Noé	26 places destinés aux enfants de plus de 18 mois
Installation Mimi-Coco	51 places destinés aux enfants de plus de 18 mois
Installation Caliméro	52 places destinés aux enfants de plus de 18 mois 5 places destinés aux enfants de moins de 18 mois
Installation Nouvelle-Lune	34 places destinés aux enfants de plus de 18 mois 10 places destinés aux enfants de moins de 18 mois
Installation La maison Enchantée	35 places destinées aux enfants de plus de 18 mois 5 places destinées aux enfants de moins de 18 mois
Installation La Maison des enfants	60 places destinées aux enfants de plus de 18 mois 10 places destinées aux enfants de moins de 18 mois

En milieu familial, les places sont réparties selon chacune des responsables du service de garde (RSG).

Dans la mesure du possible, le CPE accueille des stagiaires en cours de formation dans ses milieux de garde en installation. En ce qui a trait aux chercheurs, aux photographes ou aux prises d'enregistrement vidéo, un avis écrit devra être fait de la part des demandeurs. Ces demandes seront soumises au comité de gestion pour juger de leur pertinence. Advenant le cas où les enfants seraient impliqués dans un projet quelconque, une autorisation devra être signée par les parents. Le Conseil d'administration détermine les priorités, les objectifs, adopte les politiques de fonctionnement et approuve les budgets. Il assure donc une saine gestion du CPE et assure la croissance à long terme de celui-ci. L'élection du Conseil d'administration se fait lors de l'assemblée générale annuelle.

MODALITES PROPRES AUX INSTALLATIONS

Chapitre 2- Dispositions générales

Heures d'ouverture

Les installations sont ouvertes du lundi au vendredi de 7h à 18h. Le bureau administratif est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

Assurance

Le CPE dispose de toutes les assurances requises en cas de négligence ou de responsabilité civile pour la protection des enfants au CPE ou lors des activités à l'extérieur du CPE.

Définition fréquentation

Le centre, accueille des enfants âgés de 6 mois et plus. Un enfant peut être inscrit au CPE selon les types de fréquentations suivantes :

- Régulier temps plein : est considéré à temps plein un enfant inscrit 5 jours par semaine.
- Régulier temps partiel : est considéré à temps partiel un enfant inscrit 4 jours et moins par semaine
- Horaire variable : cette fréquentation permet au parent, dont l'horaire de travail l'exige, d'utiliser le service sur une base irrégulière, tout en lui réservant une place à 5 jours. Le parent doit cependant défrayer les coûts pour 5 jours semaine. Dans ce cas précis, le CPE exige une lettre de l'employeur confirmant le statut de travailleur du parent.

Ratio et formation des groupes

La politique du centre quant au nombre d'enfants par groupe d'âge pour 1 éducateur respecte les dispositions du Règlement sur les services de garde éducatif à l'enfance:

Ratio d'enfants par éducatrice	Groupes
5	0 à 17 mois (pouponnière)
8	18 mois à 4 ans
10	4 ans et plus

Le grand remaniement des groupes se fait à la fin du mois d'août de chaque année. Il peut y avoir aussi des changements en cours d'année lorsque des places se libèrent. Lorsqu'une place se libère, c'est l'enfant le plus vieux du ou des groupes(s) qui est (sont) amené(s) à changer de groupe. En cas de situation particulière, la direction se réserve le droit de juger du meilleur pour l'enfant.

Inscription

Au moment de l'inscription, les parents doivent compléter les fiches de renseignements, fournir tous les documents requis et signer les autorisations et l'entente de services.

Le parent doit s'assurer que le CPE détient les renseignements à jour pour la fiche de son enfant tout au long de sa fréquentation. Il nous informe des changements (adresse et téléphone) en complétant le formulaire prévu à cet effet.

Les parents doivent compléter les documents suivants :

- L'entente de service et les annexes appropriées ;
- La fiche d'inscription;
- Le fiche d'intégration,
- La demande de place à contribution réduite ;
- Les protocoles réglementés pour l'administration de médicaments • Autres autorisations.

De plus les parents doivent fournir les documents suivants :

- Certificat de naissance de l'enfant ;
- Certificat de naissance du parent signataire de la demande de PCR / ECP ou autre document officiel ; •
- Preuve de prestation de la sécurité du revenu, s'il y a lieu ; O Attestation de services de garde fournis, s'il y a lieu.
- La preuve d'inscription au Guichet d'accès La place 0-5 ans

Entente de service

Tout parent dont l'enfant est inscrit au CPE doit signer l'entente de services prescrite par le ministère. La fréquentation de l'enfant doit être celle décrite dans l'entente de services. Cette entente prend fin en août, selon le calendrier de la Commission scolaire de la région de Sherbrooke. L'entente de services définit l'engagement qui lie le parent et le service de garde. Il souligne également les obligations de chacune des parties.

Changement de fréquentation

Tout changement à la fréquentation de l'enfant entraîne la signature d'une nouvelle entente de services. Avant d'autoriser un changement de fréquentation, la direction du CPE doit vérifier les disponibilités en fonction des ratios, de l'organisation des groupes et des présentes politiques. Si aucune place disponible ne correspond à la demande de changement du parent, le parent pourra alors être inscrit sur la liste d'attente.

Procédure d'inscription

Le CPE Fleurimont est utilisateur du Guichet d'accès « La Place 0-5 ans ». Les parents doivent inscrire leur enfant sur cette liste par internet au www.laplaceO-5.com. Les parents qui désirent une place en milieu familial peuvent aussi consulter le site web du CPE ou vérifier la disponibilité auprès du bureau coordonnateur du CPE au 819-346-1944 poste 223.

N.B. : Toutes les demandes doivent avant tout être faites sur le Guichet de « La place 0-5 ans »

Admission et priorité d'admission

Le CPE accepte les enfants ayant des besoins particuliers et ayant un handicap. Une évaluation de la situation sera faite par le personnel de direction pour étudier les possibilités d'intégration de l'enfant au CPE et ainsi que les subventions s'y rapportant.

Voici l'ordre de priorité d'admission des enfants en installation.

- 1- L'enfant inscrit à temps partiel, déjà dans l'installation, dont les parents souhaitent une place à temps complet (moyennant une place disponible dans son groupe d'âge)
- 2- Frère ou sœur de l'enfant fréquentant déjà une des installations et que le parent siège sur le conseil d'administration
- 3- La fratrie ..
 - a. frère ou sœur d'un enfant fréquentant déjà la même installation.
 - b. frère ou sœur d'un enfant fréquentant déjà une des installations du CPE Fleurimont, mais admis dans une autre installation. Cette fratrie s'applique aussi aux éducatrices.
- 4- L'enfant d'une employée du CPE Fleurimont, mais cet enfant doit être intégré dans une autre installation que celle où son parent travaille. Le présent article exclut les places dédiées au protocole CSSS.

L'admission d'un enfant est toujours conditionnelle aux places disponibles au CPE, selon le groupe d'âge de l'enfant. D'autres critères sont également pris en compte afin de former des groupes équilibrés et de permettre une application adéquate du programme éducatif du CPE. Aucune garantie n'est donnée quant à l'éventuelle admission d'un enfant au CPE.

Décision de la direction

La direction du CPE détient le pouvoir décisionnel en matière d'admission d'un enfant au CPE. Elle se doit de respecter la présente politique, dans la mesure du possible, en conformité avec le programme éducatif dont s'est doté le CPE et sous réserve des cas fortuits pouvant surgir.

Procédure d'expulsion

La procédure qui suit permet d'établir entre le prestataire et le parent une façon de faire afin que l'enfant puisse conserver sa place et éviter l'expulsion.

Les motifs pouvant entraîner l'expulsion d'un enfant

- Il peut s'agir d'aspects administratifs (p. ex. non-paiement des frais de garde) ou de comportements inacceptables d'un parent (p. ex. acte de violence envers le personnel ou la clientèle du service de garde) ou de problèmes de comportement particuliers de l'enfant, qui mettent sérieusement en danger la santé, la sécurité ou le bien-être des autres enfants ou des adultes travaillant auprès de l'enfant

Pour une difficulté d'intégration persistante

- De 1 à 3 rencontres avec le parent
- Plan d'intervention
- Demande de soutien auprès du CSSS et organismes
- L'envoi d'un premier avis au parent non coopérateur avec un délai de réponse de 5 jours
- Si aucune réponse au premier avis, l'envoi d'un deuxième avis avec un délai de réponse de 3 jours ouvrables;
- Enfin, en cas d'expulsion définitive, le service de garde rencontrera les parents et leur remettra un avis préalable d'au moins deux semaines avant de mettre fin au service pour cet enfant

Pour un non-paiement des services de garde

Advenant le non-paiement ou l'absence d'entente de paiement, un avis est envoyé au parent justifiant le paiement et advenant le non-paiement. Enfin, en cas d'expulsion le service de garde remettra un avis préalable d'au moins deux semaines avant de mettre fin au service pour cet enfant

Une lettre sera remise confirmant la fin des services officielle de l'enfant. • En dernier lieu, advenant le non-paiement, une mise en demeure sera acheminée au parent et à défaut de paiement le dossier sera transmis à une agence de recouvrement pour récupérer les sommes dues.

Plainte

Toute plainte relative notamment à la liste d'attente ou à l'admission d'un enfant au CPE (volet installation ou volet familial) devra être formulée par écrit et communiquée directement à la direction, laquelle évaluera la plainte et y donnera suite dans les meilleurs délais.

Pour déposer une plainte, voir le chapitre 9, section modalités communes aux installations et au milieu familial.

Chapitre 3 - Dispositions administratives

Contribution réduite (PCR)

S'ils répondent aux conditions prévues au règlement PCR* pour être admissible à la contribution réduite, les parents peuvent bénéficier, pour leur enfant, d'une place à contribution réduite dont le tarif est fixé par le Ministère de la famille dédié aux CPE. Les parents doivent remplir un formulaire de demande et fournir les documents requis au CPE.

Exemption contribution parentale (ECP) — gratuité

Un parent peut être admissible à l'exemption de contribution réduite s'il bénéficie de l'aide de dernier recours au sens de la Loi. Il aura alors droit à un maximum de 5 jours de garde par semaine.

Frais pour les articles d'hygiène

Afin de défrayer les coûts de la crème solaire sans « paba », un montant vous sera facturé avec votre accord une seule fois par année. Ce montant correspond à :

- 12,50 \$ par année pour un enfant inscrit à 5 jours de garde par semaine
- 10,00 \$ par année pour un enfant inscrit à 4 jours de garde par semaine
- 7,50 \$ par année pour un enfant inscrit à 3 jours de garde par semaine ou moins.

Il est à noter qu'une indexation annuelle sera appliquée selon l'indice des prix à la consommation. Les frais pour les articles d'hygiène sont sur une base volontaire, aucune obligation de votre part. Aucun montant ne vous sera chargé, sans votre accord.

Modalité de paiement

Les frais de garde sont payables à toutes les semaines, aux deux (2) semaines ou au mois. Ils sont acquittés par chèque, en argent comptant, ou par paiement préautorisé.

Retard de paiement

Si le paiement n'est pas effectué à la date prévue, un taux d'intérêt annuel de 5% est appliqué sur le montant dû, à titre de pénalité.

Des frais de 20 \$ sont exigés si un chèque est retourné par l'institution financière. À défaut de paiement, un avis écrit est remis au parent justifiant le paiement de la somme due ou la signature d'une entente de paiement.

Advenant le non-paiement ou l'absence d'entente de paiement, un avis est envoyé au parent justifiant le paiement et advenant le non-paiement, le service de garde remettra un avis préalable d'au moins deux semaines avant de mettre fin au service pour cet enfant

Une lettre sera remise confirmant la fin des services officielle de l'enfant. • En dernier lieu, advenant le non-paiement, une mise en demeure sera acheminée au parent et à défaut de paiement le dossier sera transmis à une agence de recouvrement pour récupérer les sommes dues.

Reçu d'impôt

Un reçu sera remis à tous les parents pour la déclaration de revenu fédéral. Ce document sera disponible au CPE au plus tard le 28 février de chaque année.

Congés fériés

Le CPE (bureau administratif et installations) est fermé les jours fériés suivants :

- Le 25 décembre (Jour de Noël);
- Le 24 décembre
- Le lendemain de Noël
- Le vendredi saint
- Lundi de Pâques;
- La fête des Patriotes;
- La St-Jean Baptiste;
- La Confédération;
- La fête du Travail;
- L'Action de grâces;
- Le 31 décembre (Veille du jour de l'an);
- Le 1^{er} janvier (jour de l'an)
- Le lendemain du jour de l'an

Les journées de fermeture pour la période des fêtes vous seront communiquées au moment opportun. Notez que même si vous ne recevez pas de service pour ces journées, vous devez payer vos frais de garde.

Fermeture imprévue

Si pour des raisons indépendantes de sa volonté le CPE doit fermer le service de garde (bris de chauffage, inondation, feu, tempête de neige, etc.) le parent en sera avisé le plus rapidement possible. Si la fermeture se produit après que l'enfant a été confié au CPE, le parent doit venir chercher l'enfant à l'endroit désigné par le CPE. Le parent doit alors déboursier la contribution réduite pour le premier jour de fermeture imprévue.

Frais pour retard et pour une fréquentation de plus de 10h par jour

Des frais de retard de 5 \$ pour chaque tranche de 10 minutes entamées seront exigés pour les services dépassant 18h. Des frais de 5\$ par jour sont applicables dès que la fréquentation excède une durée de 10 heures.

Journées de maladie

Si votre enfant s'absente pour des journées de maladie, vous êtes invités à en aviser le CPE. Vous devez également payer ces journées. Un billet du médecin sera demandé pour l'absence prolongée d'un enfant.

Avis de vacances

Si votre enfant s'absente pour des journées de vacances, vous devez en aviser le CPE le plus rapidement possible. Vous devez tout de même payer ces journées.

Avis de départ

LOI DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR LRQ C.P.-40.1

(MENTION EXIGÉE PAR LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

(Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance)

Le parent peut résilier le présent contrat à tout moment en envoyant la formule annexée à l'entente de service. Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis. Si le parent résilie le présent contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, le parent n'a aucuns frais ni pénalité à payer.

Si le parent résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, le parent n'a à payer que :

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

Dans les 10 jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au parent l'argent qu'il lui doit.

Le parent aura avantage à consulter les articles 190 à 196 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur

Malgré la mention exigée par la Loi de la protection du consommateur, il serait grandement apprécié que le parent donne un avis de 2 semaines avant de mettre fin au présent contrat, afin de faciliter le remplacement de l'enfant dans le service de garde.

Fiche d'assiduité

Tous les parents sont tenus de signer la fiche d'assiduité de leur enfant, faisant foi de sa réelle occupation au CPE. La signature de cette fiche est requise à la fin de chaque période de quatre (4) semaines (Règlement sur la contribution réduite article 24).

Chapitre 4 - Accueil, médicament, maladie

Responsabilités parentales à l'arrivée et au départ

Le parent doit assurer une présence continue lors de l'arrivée de l'enfant au centre jusqu'à son intégration auprès de l'éducatrice et au groupe d'enfants. Il devra déshabiller l'enfant au casier qui lui est attribué, le conduire au local d'accueil, rencontrer l'éducatrice et lui communiquer toutes les informations pertinentes concernant son enfant.

Dès son arrivée au centre le parent redevient responsable de son enfant. Avant de quitter le centre, le parent communique avec l'éducatrice sur la journée passée et / ou prend connaissance des informations dans le carnet de l'enfant. Il habille son enfant et vérifie qu'il ne manque rien à ses effets personnels (sinon il en informe l'éducatrice présente).

Il est à noter que selon le Code civil du Québec, à l'article 32, prévoit que tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner. Par conséquent, le devoir de protection du Centre envers l'enfant qui lui est confié doit aller jusqu'à refuser de remettre l'enfant à un parent qui vient le chercher en état d'ébriété.

Advenant l'absence ou un retard de l'enfant à l'arrivée ou au départ du centre, le parent est responsable et doit en aviser le centre. Cette même responsabilité s'applique au cas où une connaissance de ta famille, autre que le père ou la mère, vient chercher l'enfant. À cet égard, le nom de ces personnes doit être enregistré lors de l'inscription de l'enfant. L'enfant ne quittera pas le centre sans appel ou sans avis écrit de l'un des parents et les frais de retard seront alors applicables.

Chaque enfant a un casier identifié à son nom. On devra y laisser ses vêtements de rechange (pas de sac en plastique) et autres et le vider chaque vendredi pour faciliter le nettoyage.

Personnes autorisées à venir chercher l'enfant

Si une autre personne que les personnes autorisées dans le dossier de l'enfant doivent venir chercher l'enfant, le parent devra avoir prévenu le CPE au préalable. Cette personne devra nécessairement s'identifier auprès du personnel en place au moment de venir chercher l'enfant.

Administration des médicaments

Aucun médicament ne peut être donné à un enfant dans un service de garde sans être accompagné d'une autorisation par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire et par une autorisation écrite de l'autorité parentale (Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, art. 118)

Une résolution du conseil d'administration autorisant certains membres du personnel à administrer et à appliquer tout médicament prescrit par un professionnel de la santé est conservée avec le cartable médical dans chacun des locaux des groupes d'enfants.

Lorsqu'il y a impossibilité d'éviter l'administration du médicament au centre, il serait important de demander deux (2) bouteilles (une pour la maison et une pour le centre) afin d'éviter les oublis. Le contenant de tout médicament doit porter l'étiquette originale de pharmacie indiquant le nom et le prénom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, la posologie, le nom du

professionnel de la santé habileté et la durée du traitement (Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance).

Un formulaire « Administration de médicament à l'enfant » doit être rempli et signé par le parent pour chaque médicament. Tout médicament doit être remis à l'éducatrice responsable du groupe d'enfant.

Malgré ce qui précède, de l'acétaminophène, des solutions orales d'hydratation, des gouttes nasales salines, de la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, de la crème solaire sans PABA, du gel lubrifiant en format à usage unique pour prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres, de l'insectifuge ou de la calamine peuvent être administrées, sans autorisation médicale, pourvu que l'autorité parentale signe le formulaire d'autorisation.

En ce qui concerne l'acétaminophène, peut être administré exclusivement pour atténuer la fièvre. Il ne peut être administré :

- Pour soulager la douleur,
- Pendant plus de 48 heures consécutives (2 jours) ;

Dans ces deux cas, le protocole ne s'applique pas et des autorisations médicales et parentales écrites demeurent nécessaires.

Lorsqu'une prescription indique qu'il faut administrer le médicament au besoin, c'est aux parents de préciser quand l'enfant en a besoin (signes et symptômes à surveiller) par exemple les pompes pour l'asthme, le sirop pour la toux, etc. Lors de la signature de l'autorisation d'administrer un médicament, le parent doit y consigner par écrit ces informations.

État de santé de l'enfant et situations nécessitant l'exclusion

Au moment de l'inscription, le parent indique au dossier de son enfant les aspects particuliers de sa condition de santé qui pourraient modifier le fonctionnement de l'enfant à certaines activités ou entraîner des précautions supplémentaires à apporter par le personnel du CPE. Le parent a la responsabilité d'informer la direction du CPE de tout changement concernant l'état de santé de l'enfant. Ex : l'asthme, le risque de convulsions fébriles, les allergies alimentaires ou autres, les intolérances, l'administration de médicaments permanents ou à administrer en cas d'urgence ex : épi-pen.

À son arrivée le matin au CPE, l'enfant doit être dans un état de santé qui lui permet de participer aux activités normales de son groupe. Le parent informe le personnel des symptômes ou malaises que présente son enfant. Ex : présence de température, diarrhée, nausées, vomissements, variations de l'appétit ou des habitudes de sommeil, maux de gorge ou d'oreilles, infections de l'œil, infections cutanées etc.

Une fièvre incontrôlable, malgré l'administration de l'acétaminophène, peut être un symptôme précurseur d'une maladie contagieuse. Dans ces conditions, le parent pourra être appelé à garder son enfant à la maison. Si l'état de santé de l'enfant se détériore au cours de la journée, et empêche l'enfant de participer aux activités ou qu'il représente un risque de contagion pour les autres enfants, le parent sera tenu de venir chercher son enfant dans l'heure suivant l'appel.

Certaines maladies contagieuses requièrent le retrait de l'enfant jusqu'à la fin de la période de contagion et/ou après le début du traitement, selon des barèmes préétablis. En cas de doute, le CPE consulte les autorités médicales. La collaboration et la vigilance des parents demeurent indispensables pour préserver l'état de santé général des enfants qui fréquentent le CPE et du personnel qui y travaillent. Dans certains cas une consultation médicale pourrait être nécessaire.

La décision d'exclure un enfant sera prise en fonction des recommandations émises dans le guide de prévention et contrôle des infections dans les services de garde et écoles du Québec.

Respect du sommeil de votre enfant

L'horaire type du CPE prévoit une période de repos pendant la journée. Le personnel respecte les besoins des enfants. Le personnel n'interrompt généralement pas le sommeil d'un enfant qui aura besoin de dormir.

Chapitre 5 - Alimentation

Valeurs alimentaires

Les repas du midi ainsi que les collations sont basées sur le Guide Alimentaire Canadien ainsi que sur le cadre de référence Gazelle et Potiron. Ils sont choisis en fonction de leurs propriétés nutritives. Notre politique alimentaire est disponible sur demande.

Les enfants dînent dans leur local avec leur éducatrice, ce moment de la journée est considéré comme une activité importante où les enfants font plusieurs apprentissages. Tous les enfants sont appelés à goûter. Les enfants sont sensibilisés à devenir responsables de leur portion-

Menu

Le menu (d'hiver ou d'été selon la saison) est réparti sur une séquence de 4 semaines. Le menu est basé sur le Guide alimentaire canadien, il est affiché en permanence.

Repas et collation

Le CPE offre un dîner complet et équilibré, ainsi que deux collations. L'enfant trouvera dans son assiette des couleurs variées, des textures molles et croquantes et des aliments servis chauds et froids. Le CPE fournit les purées pour les poupons et le personnel s'assure avec le parent de coordonner l'intégration des nouveaux aliments. Afin de mieux contrôler les réactions possibles d'un poupon face à divers aliments, un aliment non intégré à la maison ne sera pas présenté à un poupon. C'est la responsabilité du parent d'informer le personnel de la pouponnière pour la mise à jour de la liste des aliments intégrés. Le lait maternisé n'est pas fourni par le CPE.

Friandise et autres aliments

Par mesure de sécurité, il est défendu d'apporter de la nourriture, des bonbons et de la gomme à mâcher au CPE.

Allergies et Intolérances

Pour la sécurité de l'enfant, le CPE affiche le nom de l'enfant souffrant d'allergies alimentaires dans la cuisine et dans les locaux où peut se trouver cet enfant. Cet affichage comprend le nom de l'enfant, sa photo ainsi que le type d'allergie dont il souffre et le traitement requis en cas de réaction. Le prestataire de services de garde éducatifs doit suivre les directives écrites du parent quant aux repas et collations à fournir à son enfant si celui-ci est astreint à une diète spéciale prescrite par un membre du Collège des médecins du Québec ou par une infirmière praticienne spécialisée. Celui-ci doit spécifier s'il s'agit d'une allergie ou d'une intolérance alimentaire et à quel(s) aliment(s) en particulier. Par mesure de prévention, le service alimentaire du CPE ne s'approvisionne d'aucun aliment ou ingrédient contenant des noix ou arachides.

Chapitre 6 - Sécurité

En cas d'incident

Si votre enfant subit une lésion mineure (ex : ecchymose, plaie due à une morsure humaine, éraflure ou lèvre fendue suite à une chute), le personnel intervient selon les circonstances et applique les mesures d'hygiène et premiers soins. Dépendamment de la gravité de la lésion, le parent ne sera pas avisé systématiquement avant son arrivée. Cependant, un rapport d'incident est complété par le personnel responsable présent au moment de l'événement. Une copie est remise au pigeonier de l'enfant à l'intention du parent. Le parent signe le formulaire et sa copie lui est remise.

En cas d'accident

Si un accident survient au CPE, le personnel applique les mesures d'urgence prévues selon la situation.

- Donner les premiers soins requis;
- S'il y a lieu, demander une intervention médicale d'urgence, contacter les parents;

Un rapport d'accident est complété par le personnel responsable présent au moment de l'événement. Le parent signe le formulaire et sa copie lui est remise.

Exercice d'évacuation

Chaque installation dispose d'un plan d'évacuation, un exercice d'évacuation est effectué une fois par année avec les enfants.

Gestion des renseignements personnels

Les renseignements contenus dans le dossier de l'enfant sont confidentiels et nul ne peut en donner ou en recevoir communication écrite ou verbale si ce n'est qu'avec l'autorisation du titulaire de l'autorité parentale. Tous les rapports d'accidents et incidents produits par le CPE sont consignés dans un registre qui pourrait être transmis, au besoin, à notre assureur.

Chapitre 7 - Fonctionnement et mode de communication

Code vestimentaire

Par mesure de sécurité, il est demandé que les enfants portent des vêtements confortables, ajustés à leur taille, qui les rendent libres de tous mouvements et adaptés à la température considérant qu'ils iront à l'extérieur tous les jours.

Vêtements de rechange

Des vêtements de rechange appropriés à la saison doivent être maintenus en permanence dans le casier de l'enfant.

Chaussures : le port des chaussures de type « CROCS » est déconseillé pour l'extérieur, nous conseillons des sandales ou souliers qui retiennent bien le pied.

Bijoux : Pour des raisons de sécurité, les enfants ne peuvent porter de bijoux au CPE. Identification des vêtements : Pour éviter des pertes, et faciliter le travail du personnel du CPE, les vêtements des enfants doivent être identifiés. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus, brisés ou volés.

Jouets personnels et objets transitionnels

Il est permis à l'enfant d'apporter un objet transitionnel (doudou, peluche de dimension raisonnable) qu'il pourra utiliser au moment de la sieste. Pour des questions d'hygiène, ces items nécessitent un entretien hebdomadaire dont la responsabilité relève du parent.

Cependant, pour éviter les conflits entre enfants, les pertes ou bris, nous vous demandons de ne pas permettre que votre enfant d'apporter un jouet ou autre objet de la maison. Sauf lors d'une activité spéciale « journée des jouets de maison » prévue au calendrier.

Effets personnels fournis par le parent

Pour tous les enfants :

- Le doudou et/ ou un animal de peluche ;
- Vêtements de rechange (sous-vêtement, pantalon, chandail...) ;
- Vêtements appropriés selon la saison ;
- Chaussures appropriées ;
- Médicaments nécessaires

Au besoin, pour certains enfants :

- Deux sucres identifiées ;
- Une formule de lait maternisé déjà préparé dans les biberons (identifiés);
- Couches jetables en quantité suffisante ;
- Crème à base d'oxyde de zinc pour le siège;
- Gouttes nasales salines ;
- Liste complète des aliments déjà introduits.

Important

- Tous les vendredis, bien vouloir apporter le doudou à la maison pour le laver. Prière d'identifier le tout clairement au nom de l'enfant
- Pour la sécurité des enfants, les sacs de plastique sont strictement interdits.

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

Enfant présentant des besoins particuliers

Dans le cas où un enfant aurait des difficultés importantes à s'intégrer et s'adapter dans le fonctionnement du CPE ou dans le cas où les comportements d'un enfant mettent en danger la santé ou la sécurité des autres enfants, et/ou du personnel, une rencontre avec les parents sera organisée par la direction du CPE afin de trouver des solutions et d'établir un plan d'intervention. Un suivi sera fait auprès de l'enfant avec la collaboration des parents. Si cela s'avère nécessaire, une consultation externe sera faite avec l'accord des parents.

Le CPE pourra mettre fin à l'entente de services si les problèmes persistent malgré la mise en place de tous les moyens cités plus haut.

Modalité de participation des parents

Le parent peut s'impliquer et assurer le maintien d'une dynamique riche à ce milieu de vie créé pour l'enfant. De ce fait, il peut :

- Communiquer, s'impliquer et s'informer auprès des éducatrices afin de créer et de maintenir une continuité des interventions faites à la maison et au centre;
- Assister aux rencontres de parents et aux assemblées générales afin de connaître la situation du centre dans ses activités quotidiennes et, en tout temps, de faire connaître ses opinions ;
- Devenir administrateur de la corporation et par le fait même, s'impliquer dans l'organisation et le développement du centre, afin de favoriser une intégration optimale des enfants ;
- Investir de son temps dans les activités spéciales : sorties, activités liées à ses connaissances particulières (musique, peinture, emploi, alimentation, ménage saisonnier, etc.) ;
- Lors des premières journées d'accueil, participer avec l'enfant à certaines activités, selon les ententes avec l'éducatrice.

Si bon lui semble, le parent peut en tout temps venir participer à certaines activités. À ce niveau, le parent devra bien préparer l'enfant à sa visite afin de ne pas le bouleverser dans ses activités et dans le temps.

Chapitre 8 - Programme éducatif

Nous appliquons comme programme éducatif, le programme « Accueillir la petite enfance ». Ce programme répond aux objectifs du ministère de la Famille qui visent :

- Le développement global et harmonieux de l'enfant.
- Une intervention éducative de qualité.
- La continuité éducative entre les familles, les CPE et les autres services éducatifs.

Les principes directeurs du programme éducatif sont :

- Chaque enfant est unique.
- Le développement de l'enfant est un processus global et intégré.
- L'enfant est le premier agent de son développement. • L'enfant apprend par le jeu.
- La collaboration entre le personnel éducateur et les parents est essentielle.

Les activités éducatives mises en place ont pour buts de favoriser le développement global de l'enfant, d'amener l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et de s'y intégrer harmonieusement. Une attention spéciale préconise le développement chez l'enfant de saines habitudes de vie, de saines habitudes alimentaires et l'adoption de comportements qui influenceront positivement sa santé et son bien-être.

Nous assurons également les saines habitudes de vies et les saines habitudes alimentaires. Par les activités offertes pendant les heures de repas ou les enfants font plusieurs apprentissages.

Horaire type des installations :

7h00	Accueil et jeux libres
8h45	Rangement, lavage des mains, collation
9h15	Activités extérieures ou ateliers
10h45	Retour à l'intérieur, toilette, lavage des mains
11h15	Dîner, jeux libres, toilette
12h30	Sieste
14h30	Collation
15h00	Ateliers ou jeux extérieurs
16h30	Jumelage - Multi âge — Départ graduel
18h00	Fermeture de l'installation

HORAIRE TYPE particularités 0 à 18 mois (poupons)

L'horaire et les routines seront établis selon les besoins des enfants. Par exemple, les heures des siestes, repas, biberons et autres seront adaptées à chacun des bébés. À mesure que l'enfant grandit et/ou qu'il est prêt, son horaire pourra ressembler à celui du tableau précédent. L'introduction des aliments se fait en collaboration avec les parents.

Sortie éducative

Le CPE réalise avec les enfants des sorties dans le voisinage de l'installation. Par exemple, nous pouvons organiser des promenades sur le trottoir, aller jouer au parc ou aller glisser. Pour les sorties

qui nécessitent un déplacement en autobus, le CPE vous demande automatiquement une autorisation écrite. Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour certaines sorties, avec l'accord préalable des parents.

MODALITÉS COMMUNES AUX INSTALLATIONS ET AU MILIEU FAMILIAL

Chapitre 9 - Procédure de traitement des plaintes

Le CPE s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes afin d'aider les utilisateurs du CPE Fleurimont à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants. Cette politique est transmise aux membres du personnel et aux responsables de service de garde du milieu familial ainsi qu'aux parents utilisateurs.

En établissant ces règles et ces balises, le CPE veut favoriser un traitement équitable, adéquat et le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées. Le CPE veut également offrir aux parents et aux enfants, un milieu chaleureux et sécurisant avec des partenaires partageant les mêmes valeurs.

Le CPE applique La Loi et le guide sur les pratiques –inapproprié qui prévoit qu'un centre de la petite enfance (CPE), ou une personne responsable d'un service de garde en milieu familial (RSG) doivent assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants auxquels ils fournissent des services de garde.

Elle prévoit à cette fin l'interdiction notamment d'appliquer des mesures dégradantes ou abusives, de faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou d'utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi. Un prestataire de services ne peut pas non plus tolérer des personnes à son emploi qui a de tels comportements.

Le CPE s'est doté d'une politique sur les pratiques inappropriées elle pourra être remise sur demande.

Définition d'une plainte

On considère que toute information signalant un manquement de la RSGE, de la personne qui l'assiste, d'une intervenante ou d'une employée à l'une des obligations de la Loi ou de ses règlements doit être traitée comme une plainte. Toute information indiquant une situation pouvant mettre en cause la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants sera considérée comme une plainte.

Pour toute information qui n'est pas en lien avec les obligations imposées par la Loi et ses règlements devra être considérée comme un commentaire.

Il appartient à la personne chargée de la réception et de l'analyse des plaintes de déterminer si l'information qui est portée à son attention est une plainte ou un commentaire et, s'il y a lieu, diriger la personne vers la ressource susceptible de lui apporter de l'aide.

Principes directeurs du traitement des plaintes

Le CPE recueille et traite toutes les plaintes qui concernent un service de garde en milieu familial et/ou en installation, un membre du personnel ou toute autre personne agissant en son nom. Toute personne peut porter plainte au CPE pour dénoncer un fait ou une situation inadéquate dans un

service de garde en milieu familial ou dans une installation. Il en est de même s'il y a lieu de croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Le même principe s'applique si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, sécurité ou le bien-être des enfants reçus au CPE, tant en installation qu'en milieu familial. De plus, toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis du CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou par un de ses règlements. Le bureau des renseignements et des plaintes du Ministère de la famille est situé au 600, rue Fullum à Montréal ; le numéro de téléphone est le 1-855-336-8568. Vous pouvez compléter la section nous joindre sur le site mfa.gouv.qc.ca

Gestion des plaintes.

Le CPE Fleurimont assure un service de traitement des plaintes du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. À cet effet les personnes suivantes sont désignées pour recevoir les plaintes : la direction générale, la directrice adjointe pour chaque installation et une agente du bureau coordonnateur attitrée à cet effet. Si ces personnes ne sont pas disponibles, une autre personne du CPE non assignée à la réception des plaintes pourra, s'il y a urgence, entreprendre une démarche auprès des intervenants concernés. Si la plainte est dirigée contre la direction générale, elle peut être acheminée directement à la présidente du conseil d'administration du CPE. Si la plainte est dirigée contre le CPE Fleurimont, la personne désirant porter plainte est invitée à transmettre celle-ci au ministère de la Famille. À chaque réunion du Conseil d'administration, la direction informe les membres des plaintes reçues, s'il y a lieu. Elle les informe également du suivi effectué.

Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, le plaignant sera invité à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements au cours du traitement de la plainte.

Plainte jugée frivole ou faite de mauvaise foi

Si une plainte est jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, elle peut être rejetée après un examen sommaire. En pareil cas, la personne qui traite la plainte procède à la fermeture du dossier et en avise le plaignant.

Plainte non officialisée

Lorsque la plainte n'est exprimée que verbalement, les informations sont inscrites sur un formulaire de plainte par la personne qui reçoit la plainte. Les vérifications d'usage sont ensuite faites et consignées au formulaire d'analyse des plaintes. Des recommandations sont dictées et la décision rendue est transmise à qui de droit.

Plainte officialisée

La plainte formulée par écrit et signée par un plaignant est communiquée à la direction générale, aux directrices des installations ou à une agente du bureau coordonnateur. Elle fait l'objet d'une analyse et est traitée selon la procédure prévue.

Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la personne désignée doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi. Dans tous les cas, le Conseil d'administration est informé de la plainte ainsi que de la démarche d'intervention prévue.

Si la plainte est de nature urgente et implique la santé, la sécurité, le développement et le bien-être d'un enfant, la directrice contacte :

1. Le Conseil d'administration
2. Le service de garde concerné

Et si requis ;

- Le directeur de la protection de la jeunesse
- Le ministère de la Famille
- Le service de police
- Ou tout autre organisme selon le cas

La personne qui reçoit la plainte fait des démarches en vue de remédier à la situation en procédant selon les recommandations reçues de ces organismes, s'il y a lieu.

Le dossier de plainte est traité de façon confidentielle. Seule la personne responsable du traitement des plaintes a accès aux dossiers des plaintes qu'elle a traitées.

Les plaintes pourront, notamment, être traitées de la façon suivante :

- A. Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant
 - a) Concernant une RSGE: la personne désignée doit immédiatement le signaler au directeur de la protection de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide « Négligence et mauvais traitement envers les enfants : prévention et intervention en service de garde ». La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.
 - b) Concernant un membre du personnel: la personne désignée elle doit immédiatement la signaler au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) conformément à l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuel, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte. Si le DPJ n'effectue pas de vérifications complémentaires à la suite du signalement, la personne titulaire du permis peut alors traiter le dossier comme une plainte. Le CPE a intérêt à procéder au retrait immédiat de l'employé, avec solde, en attendant les résultats de l'enquête. Le Conseil d'administration doit être informé le plus tôt possible de toutes ces démarches.

- B. **Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE**

- C. Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question.
- D. **Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE Fleurimont ou un membre du personnel de celui-ci,**

La personne désignée transmet le dossier sans délai au Conseil d'administration pour qu'il analyse le bien fondé de la plainte et se penche sur le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer également au ministère de la Famille et des Aînés.

- E. **Si la plainte porte sur un fait ou une situation en service de garde en milieu familial,**
- 1) mais ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement, 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 et une RSGE), le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la RSGE concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties pour aider à la résolution du problème.
 - 2) et si constitue un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la personne désignée pour recevoir les plaintes dresse un rapport écrit qu'elle fait parvenir à la RSGE du service de garde en milieu familial concerné et, selon la situation et les recommandations du CPE, elle peut selon le cas :
 - Communiquer avec la RSGE concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir;
 - Porter immédiatement le cas au Conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'enclencher la procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance.

Afin de constater la situation, la personne désignée peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant, procéder à une visite à l'improviste du service de garde ou avoir une entrevue avec la RSGE concernée.

Dans tous les cas, la personne visée par la plainte sera invitée à faire part de sa version des faits relativement à la plainte. Elle pourra également la communiquer par un écrit qu'elle transmettra à la directrice générale, à une directrice d'une installation ou à une agente du bureau coordonnateur.

Suivi de contrôle et de soutien ou suivi de la situation s'il s'agit d'un membre du personnel

Le CPE Fleurimont doit s'assurer que la situation qui a entraînée la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. À cette fin, la personne désignée procède, si nécessaire, à une ou plusieurs visites de contrôle au service de garde, dépendant de la nature de la plainte.

En toutes circonstances, un soutien sera également offert à la RSG d'un service de garde en milieu familial pour s'assurer que la situation sera corrigée.

Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant les suivis apportés à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef au bureau administratif du

Centre. Seules les personnes désignées ont accès à ces documents. Ces dossiers seront conservés pendant les trois années qui suivent la date de cessation de la reconnaissance d'une personne à titre de personne responsable de service de garde ou pendant les trois années qui suivent les cessations des services d'un membre du personnel.

MODALITÉS PROPRES AU MILIEU FAMILIAL

Chapitre 10 - Rôle et obligations du bureau coordonnateur

Le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont a la responsabilité, sur un territoire délimité, de coordonner les services de garde éducatifs offerts par les responsables de service de garde en milieu familial (RSG) de surveiller l'application des normes établies par le règlement et de maintenir un service d'information destiné aux parents. Pour bien assumer la coordination des services de garde éducatifs en milieu familial, le bureau coordonnateur s'est doté de règles de fonctionnement à partir de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Objectifs à atteindre et moyens à prendre pour s'acquitter des obligations prévues à l'article 42 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance:

42.1^o Accorder, renouveler, suspendre ou révoquer, suivant les cas et conditions prévus par la Loi, la reconnaissance à titre de personne responsable d'un service de garde en milieu familial.

Le CPE Fleurimont est titulaire d'un agrément accordé par le ministère de la Famille ; il reconnaît les personnes à titre de RSG sur le territoire de la Ville de Sherbrooke (arrondissements de Fleurimont et de Lennoxville) portant le numéro 507.

Procédure de reconnaissance

Conformément à la réglementation la candidate doit faire sa demande en déposant l'ensemble des documents requis au 55 rue Bruno Dandenault à Sherbrooke. La liste des documents requis de même que des outils pour faciliter la préparation et le dépôt du dossier de reconnaissance sont disponibles sur le site web du CPE dans la section « pour les RSG » sous la rubrique « devenir RSG ». Un dossier incomplet sera retourné à la candidate. Un dossier complet recevra une réponse dans les 90 jours ouvrables de son dépôt. Le délai de 90 jours cessera de courir si la non-conformité à un article du RSGEE ou de la LSGEE est observée pendant le processus. Dans ce cas la candidate en sera informé par écrit, le calcul du délai reprendra dès que la candidate aura démontré qu'elle a remédié à la non-conformité observée. Le dossier de demande de reconnaissance sera présenté au CA du CPE et ce dernier rendra une décision. Par la suite, la candidate sera avisée par écrit de son acceptation ou de son refus de reconnaissance.

Renouvellement de la reconnaissance

Pour tous les renouvellements de reconnaissance, nous procédons de la façon suivante:

- Le renouvellement de la reconnaissance de la RSG est effectué à sa résidence ou à l'endroit et au moment qui lui convient. Cette démarche est réalisée à chaque période de trois ans.
- Au plus tard 150 jours avant la date d'expiration d'une reconnaissance, le bureau coordonnateur en avise la RSG.

- La RSG qui désire renouveler sa reconnaissance doit en faire la demande par écrit au plus tard 120 jours avant son expiration.
- La demande doit être accompagnée des renseignements et documents déterminés à l'article 60 du règlement lorsque ceux qui ont été produits antérieurement ne sont plus exacts, sont incomplets ou sont périmés.
- Le bureau coordonnateur doit, avant de renouveler la reconnaissance, avoir une entrevue avec la RSG, avec chaque personne âgée de plus de 14 ans qui réside dans la résidence où elle fournit les services de garde et, le cas échéant, avec la personne adulte qui l'assiste.
- Il doit également effectuer une visite de la résidence durant la prestation des services de garde.
- Il peut exiger la production de tout renseignement ou document relatif aux exigences de la Loi et des règlements lorsque ceux qui sont au dossier ne sont plus exacts, sont incomplets ou sont périmés.
- Cette visite et ces entrevues feront l'objet d'un rapport.
- Le bureau coordonnateur qui reçoit une demande de renouvellement doit, au plus tard 30 jours avant l'expiration de la reconnaissance, rendre sa décision et en aviser par écrit la RSG.
- Il renouvelle la reconnaissance si la RSG remplit les conditions et respecte les modalités de la Loi et du présent règlement pour être reconnue. Il l'en avise de la manière prévue à l'article 62 du règlement.

La démarche de renouvellement de la reconnaissance se fait à l'aide de grille d'observation et d'un questionnaire d'entrevue. De plus, le ou les rapports de visites de contrôle seront utilisés lors de ce processus. Dans le cas où le renouvellement de la reconnaissance n'est pas conforme, la directrice devra remettre un avis signalant les points à corriger de même que les délais accordés à la RSG pour le faire. Le bureau coordonnateur offrira à la RSG tout le soutien nécessaire afin de l'aider à corriger la situation. Lorsque le délai accordé est écoulé, la directrice s'assurera que la situation est corrigée. Dans l'éventualité où la situation demeure inchangée, la directrice déterminera si un nouveau délai est accordé à la RSG ou si le dossier est soumis au CA du CPE afin que celui-ci détermine si la reconnaissance est suspendue ou révoquée et ce, dans les limites des délais prévus par le Règlement.

Procédures en cas de suspension ou de révocation

Selon l'article 75 du règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le bureau coordonnateur peut refuser de renouveler la reconnaissance d'une RSG, la suspendre ou la révoquer dans les circonstances suivantes:

- Celle-ci a commis, autorisé l'accomplissement, consenti ou participé à l'accomplissement d'une infraction à l'une des dispositions des articles 53, 54, 58, 86 ou 95 de la Loi,'
- Celle-ci refuse ou néglige de se conformer à un avis de non-conformité donné par le ministre en vertu de l'article 65 de la Loi;
- Celle-ci a commis, autorisé l'accomplissement, consenti ou participé à l'accomplissement d'une infraction à l'une des dispositions des articles 6, 64, 65, 67, 78, 81 à 84, 87 à 108, 110 à 116, 118 à 123;
- Celle-ci a cessé de remplir les conditions ou de respecter les modalités de la Loi ou du présent règlement pour être reconnue;
- La santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qu'elle reçoit est menacé,'

- Celle-ci a fait une fausse déclaration ou a dénaturé un fait important lors de sa demande de reconnaissance ou dans un document ou renseignement requis en vertu de la Loi ou de ses règlements;
- Celle-ci n'a pas remédié à une contravention à la Loi ou au présent règlement constatée lors d'une visite effectuée en application de l'article 86.

Selon l'article 76 du même règlement, avant de refuser de renouveler, de suspendre ou de révoquer la reconnaissance d'une RSG, le bureau coordonnateur doit l'aviser par écrit des motifs qu'il invoque et lui donner, dans un délai de 15 jours de la réception de cet avis, l'occasion de présenter ses observations.

Nonobstant le premier alinéa, le bureau coordonnateur doit suspendre la reconnaissance de la RSG immédiatement lorsque celle-ci ou une personne qui réside avec elle fait l'objet d'un signalement retenu par le directeur de la protection de la jeunesse. Dans ce cas, le bureau coordonnateur doit l'aviser par écrit et sans délai de sa suspension, ainsi que les parents des enfants qu'elle reçoit et lui donner l'occasion de présenter ses observations dès que possible mais, dans tous les cas, dans un délai qui ne peut excéder 10 jours.

La personne dont la reconnaissance est suspendue en vertu du deuxième alinéa ne peut, sous peine de révocation, fournir des services de garde pendant la durée de sa suspension. Selon l'article 77, une copie certifiée conforme de la décision motivée du bureau coordonnateur est transmise à la RSG. Cette décision indique, le cas échéant, le droit de contester la décision devant le Tribunal administratif du Québec et le délai de contestation prévu à l'article 104 de la Loi.

Procédures suite à un avis de changement affectant la reconnaissance

Une RSG est tenue d'aviser le CPE par écrit et dans les délais suivants lorsque survient un changement relatif à la résidence privée où elle offre son service de garde, aux personnes y résidant ou à la personne adulte qui assiste :

- Tout changement relatif à la RSG, aux personnes de plus de 14 ans qui résident dans la résidence où le service de garde est offert, ou concernant la personne adulte qui assiste la RSG doit être signalé dans les 10 jours suivant le changement.
- Tout changement relatif à la résidence privée où le service de garde est offert (ex : installation de piscine, rénovation, etc.) doit être signalé dans les 10 jours suivant le changement.
- Dans le cas d'un changement d'adresse affectant le lieu où le service de garde est offert, la RSG doit aviser le CPE de même que les parents de tous les enfants qu'elle reçoit, au moins 30 jours avant que ne survienne le changement.

Le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont devra, compte tenu du changement dont il est avisé, effectuer les rencontres ou les visites qui s'imposent et rédiger un rapport pour chacune d'elles. Le CPE pourra exiger la production de tout document relatif aux exigences de la Loi et du Règlement.

Autres dispositions

42.2^o Assurer le respect des normes déterminées par la Loi applicables aux responsables d'un service de garde en milieu familial et reconnues

Afin d'assurer la qualité des services éducatifs et de s'assurer que ces services soient conformes aux normes d'hygiène, de salubrité et de sécurité fixées par le Ministère de la famille, les mesures de surveillance déterminées par le règlement sont appliquées. Le CPE Fleurimont doit effectuer annuellement trois visites à l'improviste à la résidence où sont fournis les services de garde pendant

leur prestation afin de s'assurer du respect de la Loi et des règlements, notamment du respect des conditions de la reconnaissance.

La reconnaissance d'une RSG est accordée pour une période de trois ans. Lors du renouvellement de la reconnaissance le bureau coordonnateur doit, avant de renouveler la reconnaissance, avoir une entrevue avec la RSG, avec chaque personne âgée de plus de 14 ans qui réside dans la résidence où elle fournit les services de garde et, le cas échéant, avec la personne adulte qui l'assiste. Il doit également effectuer une visite de la résidence durant la prestation des services de garde. Ces mesures sont effectuées à l'aide d'une grille d'évaluation. Un rapport de chacune de ces visites est inséré au dossier de la RSG et une copie lui est transmise. Il est entendu que la RSG doit se soumettre à ces mesures de surveillance.

Les agentes de conformité sont responsables du programme des visites de surveillance de la résidence où sont fournis les services de garde. Elles sont aussi responsables de la rédaction des rapports de chacune des entrevues et des visites effectuées en application aux règlements.

Si une infraction ou des infractions sont relevées lors des visites, elles sont mentionnées dans le rapport qui est signé par la directrice. De plus, il indique les correctifs devant être apportés et les délais prévus pour y remédier. À la demande de la RSG, l'agente-conseil en soutien pédagogique et technique peut lui offrir du soutien afin de l'aider à corriger la situation, s'il y a lieu. Lorsque le délai accordé est écoulé, une agente de conformité devra effectuer une nouvelle visite à l'improviste afin de s'assurer que la situation est corrigée. Dans l'éventualité où la situation demeure inchangée, une démarche sera entreprise selon la politique en vigueur en ce qui a trait aux visites de surveillance.

42.3⁰ Répartir entre les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues, selon les besoins de garde des parents et suivant les instructions du ministre, les places donnant droit à des services subventionnés

En concordance avec la description des moyens que le bureau entend prendre pour s'acquitter des obligations prévues à l'article 42 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, et afin d'assurer une équité procédurale, le bureau coordonnateur doit:

- procéder à l'évaluation et tenir à jour toute l'information en regard des besoins des parents des différents secteurs du territoire (information territoriale inscrite au registre du bureau coordonnateur et liste d'attente des RSG),'
- appliquer les critères inscrits à la procédure adoptée*;
- répondre adéquatement à tous renseignements provenant de toutes personnes désirant obtenir des informations relatives à la répartition des places donnant droit à des services de garde subventionnés sur le territoire;
- informer les candidates à la reconnaissance de la disponibilité des places donnant droit à des services de garde subventionnés;
- transmettre la confirmation d'octroi de places donnant droit à des services de garde subventionnés aux RSG retenues;

*Si la demande de places est faite par une RSG déjà reconnue par le bureau coordonnateur, le personnel du bureau procédera à l'analyse de la situation en les critères de la politique de reconnaissance et évaluera également la faisabilité du projet selon l'article 51 (espace suffisant eu égard au nombre et à l'âge des enfants reçus).

42.4⁰ Déterminer, selon les cas et conditions déterminées par règlement, l'admissibilité d'un parent à la contribution fixée par le gouvernement en vertu de l'article 82

La demande d'admissibilité, incluant tous les documents nécessaires, est acheminée au bureau coordonnateur du CPE Fleurimont par la RSG dans les délais prescrits dans le règlement sur la contribution réduite. Ce dernier vérifie selon le règlement sur la contribution réduite l'admissibilité du parent. Le CPE accepte la demande du parent si celui-ci remplit toutes les conditions prévues au règlement. Si la demande est refusée, les motifs du refus sont indiqués.

42.5^o Administrer, suivant les instructions du ministre, l'octroi, le paiement, le maintien, la suspension, la diminution, le retrait ou la récupération de subventions aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues et assurer la signature et la gestion des ententes proposées par le ministre ainsi que les documents et renseignements nécessaires à l'administration des subventions.

Afin d'administrer les subventions des RSG de façon adéquate, le CPE Fleurimont utilise comme outils de gestion les règles budgétaires, le règlement sur la contribution réduite, le règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance et toutes instructions reçues du Ministre. Lorsqu'il y a suspension, diminution ou retrait de subvention à la RSG, elle est avisée par écrit des raisons. Lorsqu'il y a récupération de subvention, un engagement écrit est pris par la RSG pour rembourser les dites sommes au CPE Fleurimont.

42.6^o Rendre disponible aux parents de l'information concernant la prestation de services de garde en milieu familial

La population peut obtenir de l'information sur les services de garde disponibles en milieu familial et ce, du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. L'information est donnée au bureau coordonnateur, soit par téléphone, par des rencontres individuelles ou par internet.

Au bureau coordonnateur, il y a trois façons de choisir un service de garde:

- En téléphonant, vous faites votre demande en indiquant vos besoins spécifiques. Le bureau coordonnateur pourra alors vous référer un ou quelques services de garde disponibles, correspondant à vos besoins;
- En contactant directement la RSG de votre quartier qui s'identifie par des affiches distinctives.
- En consultant le site Internet du bureau coordonnateur du CPE Fleurimont (www.cpefleurimont.ca) qui est mis à jour hebdomadairement et celui du Regroupement des centres de la petite enfance des Cantons de l'Est (www.cpeestrie.org).

42.7^o Offrir, sur demande, un soutien pédagogique et technique

Un soutien professionnel et technique est offert, sur demande, aux RSG :

- afin de favoriser le professionnalisme et la qualité de ces services de garde éducatifs;
- afin d'encourager la participation de tous les intervenants, soient les RSG, les parents et les enfants.

Le CPE Fleurimont assure un soutien professionnel et technique:

- le soutien professionnel consiste en toute intervention visant à maintenir et favoriser l'autonomie de la RSG .
- le soutien technique consiste en l'élaboration et la transmission de toute forme de documentation visant à soutenir la RSG face à la gestion administrative, financière, organisationnelle et pédagogique de son service de garde.

Lorsque qu'une agente-conseil en soutien pédagogique et technique fait une visite de soutien professionnel, sur demande, chez une RSG, elle complète un rapport de cette visite.

42.8^o Traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues.

Pour connaître la procédure de traitement des plaintes, référer à la deuxième partie de ce document, « Règles communes aux installations et au milieu familial ».

Procédure de traitement de plainte, ANNEXE 1
FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI D'UNE PLAINTE

1. Identification

No. de la plainte : _____ Heure : _____

Date de la plainte : _____

Plainte reçue par : _____

Nom de la personne concernée par la plainte : _____

2. Détails pertinents de la plainte

3. Constatations

4. Décision concernant la recevabilité de la plainte

Plainte retenue Plainte non retenue

Raisons :

5. Moyens pris pour corriger la situation

6. Conclusion

7. Suivi effectué

8. Transmission au conseil d'administration (s'il y a lieu)

Date : _____

Décision :

8. Fermeture du dossier : **Date :** _____

Signature personne traitée la plainte

Date