

RÉGIE INTERNE



Cette politique est mise en vigueur pour donner suite à son adoption par le Conseil d'administration du CPE-BC Mini-Monde le 25 mai 2021

701, 5^e Rue, La Baie, QUÉBEC G7B 1Y7
157A, route 170, Anse-Saint-Jean G0V 1V0
Téléphone 418-544-8380— Télécopieur 418-544-4130

TABLE DES MATIÈRES

1.	MISE EN CONTEXTE	4
2.	ORIENTATIONS GÉNÉRALES	5
3.	MISSION ET VALEURS	5
4.	PÉDAGOGIE	7
5.	RÈGLES DE FONCTIONNEMENT	8
	5.1 Procédure d'arrivée et de départ dans les installations du CPE-BC Mini-Monde	8
	5.2 Sécurité et contrôle des lieux	9
	5.3 Tierce personne autorisée à venir chercher l'enfant au CPE	9
	5.4 Signalement de l'absence d'un enfant	9
	5.5 Outils de communications et collaboration des parents	9
	5.6 Identification des vêtements	10
	5.7 Horaire type dans les installations du CPE-BC Mini-Monde	10
	5.8 Les ratios	11
6.	ACTIVITÉS À L'EXTÉRIEUR DU CPE	12
	6.1 Les sorties éducatives	12
	6.2 Politique de sortie	12
	6.3 Mesures de sécurité	13
7.	HYGIÈNE	13
	7.1 Désinfection	13
	7.2 Techniques d'hygiène	13
8.	ALIMENTATION ET SANTÉ	13
	8.1 L'offre alimentaire	13
	8.2 Les principes éducatif en matière alimentaire mis de l'avant à Mini-Monde	14
	8.3 Besoins alimentaires particuliers	14
	8.4 Administration des médicaments	15
9.	RÈGLES D'EXCLUSION	15
	9.1 Symptômes à reconnaître	16

10.	INCIDENTS MINEURS ET ACCIDENTS	16
11.	POLITIQUE D'ADMISSION	17
	11.1 Les conditions	17
	11.2 Priorisation à l'interne	17
	11.3 Demande de services	18
	11.4 Entente de services	18
	11.4.1 Termes et conditions	18
	11.4.2 Modalité de paiement	19
	11.4.3 Reçu d'impôt	19
	11.5 Politique d'intégration des enfants handicapés	19
	11.6 Politique d'expulsion	20
11.	HORAIRE ET CALENDRIER	21
	11.1 Heures d'ouverture des installations	21
	11.2 Retards	21
	11.3 Congés fériés	21
	11.4 Les fermetures temporaires	21
	11.5 Modification ou fin de fréquentation	22
12.	MÉCANISME DE PARTICIPATION DES PARENTS	22
13.	LE MATÉRIEL	22
	13.1 Matériel fourni par le parent	22
	13.2 Matériel fourni par le CPE	23
ANNEXE		
	Annexe I Politique sur l'usage du tabac	24
	Annexe II Politique d'expulsion des enfants reçus au CPE Mini-Monde	25
	Annexe III Politique du traitement de plaintes CPE-BC Mini-Monde	28

2. MISE EN CONTEXTE

Le titulaire du permis d'un Centre de la petite enfance et de l'agrément d'un Bureau coordonnateur est une corporation sans but lucratif incorporé en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies et elle est subventionnée par le Ministère de la Famille.

La corporation détient : un permis du Ministère de la Famille (no : 1638-1808) qui lui donne le droit de recevoir dans son installation du 701, 5^e rue (composante 1638-1808) 60 enfants par jour et 16 enfants par jour dans son installation de l'Anse-Saint-Jean (composante 3005-1722). Les places à contribution réduite sont réparties comme suit : 5 places poupon ainsi que 55 places 18 à 59 mois à La Baie, et 16 places 18 à 59 mois à l'Anse Saint-Jean. De plus, le permis du Ministère de la Famille détenu par le CPE Mini-Monde lui agréé les fonctions de Bureau Coordonnateur dont les mandats sont les suivants :

- 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;
- assurer le respect des normes déterminées par la loi applicable aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial qu'il a reconnu;
- répartir entre les personnes reconnues, selon les besoins de garde des parents et suivant les instructions du ministre de la Famille, les places donnant droit à des services de garde subventionnés;
- déterminer, selon les cas et conditions déterminés par règlement, l'admissibilité d'un parent à la contribution réduite fixée par le gouvernement;
- administrer, suivant les instructions du Ministre, l'octroi, le paiement, le maintien, la suspension, la diminution, le retrait ou la récupération de subventions offertes 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 des documents et renseignements nécessaires à l'administration des subventions;
- rendre disponible aux parents l'information concernant la prestation de services de garde en milieu familial;
- offrir, sur demande, un soutien pédagogique et technique;
- traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnu.

Le Bureau coordonnateur de Mini-Monde est situé au 105, Boul. de la Grande -Baie Nord suite 302, il administre 381 places à contribution réduite sur le territoire de la Baie et du Bas-Saguenay.

Pour chacune de ses composantes, la corporation respecte les règlements municipaux ou de quelques autres autorités compétentes, tant provinciale que fédérale pouvant affecter

l'établissement notamment, ceux concernant la santé publique, la prévention des incendies et généralement à toutes les Lois en vigueur et, en particulier, aux normes et règlements concernant la consommation d'alcool et l'usage du tabac.

La corporation est administrée par un conseil d'administration de 9 membres dont les deux tiers sont des parents usagers des services de garde.

2. ORIENTATIONS GÉNÉRALES

Le Centre de la petite enfance Mini-Monde est un établissement qui fournit dans deux installations des services de garde éducatifs, s'adressant principalement aux enfants de la naissance jusqu'à la fréquentation du niveau de la maternelle (0 à 59 mois), sur le territoire de l'arrondissement La Baie et du Bas Saguenay.

Ces services ont pour but d'assurer notamment la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants.

Le Centre de la petite enfance Mini-Monde entend apporter un soutien aux parents utilisateurs, et au personnel en évaluant les besoins de la clientèle et en cherchant à répondre à leurs exigences, autant que faire se peut dans les limites de son mandat.

En plus de desservir la clientèle du quartier et des entreprises environnantes, le CPE accueillent des enfants ayant des besoins particuliers afin qu'eux aussi puissent grandir dans un milieu stimulant où l'unicité de la personne est reconnue et respectée. Comme le stipulent ses règlements généraux, les parents ont droit de parole sur ce qui se vit au centre et sont invités à siéger aux différents comités de travail afin d'enrichir le CPE de leur expertise personnelle.

3. MISSION ET VALEURS

La mission du Centre de la petite enfance et du Bureau coordonnateur Mini-Monde est de contribuer activement et professionnellement à l'accompagnement éducatif des enfants de 0 – 5 ans du territoire de La Baie et du Bas Saguenay. En leur offrant, via les milieux familiaux ou les installations, des environnements de vie harmonieux et sécuritaire où de multiples activités éducatives y sont proposée dans l'objectif de stimuler le développement global des enfants de 0-5 ans.

Ayant au cœur de ses préoccupations, le mieux-être des enfants et la qualité des services de garde qui leurs sont offerts, le Conseil d'administration ainsi que l'ensemble du personnel ont privilégié des valeurs à véhiculer par les membres de notre organisation.

L'organisation a retenue cinq valeurs qui, combinées avec les principes véhiculés par le programme éducatif, permettent de créer un climat où l'enfant peut évoluer en toute santé, sécurité et bien-être.

LA QUALITÉ

Tous les acteurs de Mini-Monde tente à offrir aux enfants et aux parents un environnement de qualité, tant au niveau des relations interpersonnelles, de la sécurité des lieux, que de l'offre pédagogique et alimentaire, à la fois dans nos installations que dans nos milieux familiaux reconnues par notre bureau coordonnateur.

LE RESPECT

Accompagner les enfants dans le respect de leurs rythmes est au cœur de nos préoccupations. L'organisation physique, humaine et matérielle de la pouponnière est conçue en fonction de répondre aux besoins et aux rythmes différents des bébés. L'aménagement physique des aires de jeux des enfants de 18 à 60 mois leur permet de choisir une activité qui leur convient ou encore d'aller se reposer dans un coin calme et douillet.

Le respect entre les acteurs (enfants, parents, personnel) et aussi envers l'environnement est tout autant favorisé en établissant un climat propre aux échanges et dans la collaboration.

L'OUVERTURE

Les acteurs de Mini-Monde s'assurent de démontrer de l'ouverture via les besoins des familles et des enfants. Nous préconisons l'ouverture via les nouvelles approches et accompagnement pédagogique et ce afin favoriser le développement global et harmonieux des enfants qui fréquentent les milieux. Le renforcement positif et la valorisation des bons gestes et des petites réussites sont l'une des valeurs que véhiculent l'équipe de Mini-Monde auprès de sa jeune clientèle.

L'ENGAGEMENT

Les membres de l'équipe Mini-Monde veulent mettre leurs compétences au service des parents et des enfants. Nous recrutons des professionnels qui s'investissent dans leur travail en s'assurant d'être respectueux des règles de vie de l'organisation et des exigences législatives du Ministère de la famille.

LA CRÉATIVITÉ

Dans un objectif d'augmenter la capacité d'adaptation et de résolutions de conflit, la créativité est une valeur que nous tentons de mettre au centre de nos processus décisionnel, tant au niveau de l'intervention avec l'enfant que dans l'organisation du travail.

4. PÉDAGOGIE

Notre programme éducatif nous permet de stimuler le développement global des capacités de l'enfant. Chacune des dimensions (moteur, langagière, socio-affective et cognitive) de ses sphères de développement sont stimulées. Les principes de base du programme éducatif s'articulent sous cinq axes :

- **CHAQUE ENFANT EST UN ÊTRE UNIQUE :**

Chaque enfant adopte un rythme de développement qui lui est propre. Chacun manifeste dès sa naissance des caractéristiques particulières qui lui confèrent une personnalité unique. Dans le respect de cette affirmation dans notre pratique, le personnel éducateur met à la disposition de l'enfant le matériel adéquat pour les jeux de rôles, les apprentissages par manipulation, les expériences créatives, les causeries et discussions, et le supporte par un accompagnement favorisant l'autonomie, les apprentissages par l'expérience et le renforcement positif.

- **LE PARTENARIAT ENTRE NOS SERVICES ET LES PARENTS EST ESSENTIEL**

Des relations respectueuses et harmonieuses entre personnel éducateur et les parents donnent à l'enfant le sentiment de vivre dans un univers cohérent auquel il pourra s'adapter plus facilement. L'échange d'informations permet à notre personnel de mieux soutenir l'enfant dans son développement et ses apprentissages. Afin de s'assurer d'un lien de communication actif, nous utilisons une plateforme interactive qui assure aux parents de recevoir de l'information sur le quotidien de son enfant dans notre CPE. Toujours dans cette approche, des tableaux d'informations ont été posés dans les entrées de nos installations, des photos des activités réalisées au CPE sont affichées dans les vestiaires, et des communications sont transmises aux parents afin de bien les informer.

- **LE DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT EST UN PROCESSUS GLOBAL ET INTÉGRÉ**

Le développement de l'enfant est complexe et important. Toutes les dimensions de son développement sont sollicitées. Les dimensions physique et moteur, cognitive, langagière et socio-affective sont stimulées afin de soutenir ses apprentissages. Le développement de l'un fait appel aux autres et exerce un effet d'entraînement sur le développement global de l'enfant. C'est toute sa personne qui est interpellée à travers chaque activité qu'il fait. Les activités de motricité fine ou globale, les jeux de rôles et de blocs sont que quelques exemples de la sollicitation de toutes les sphères du développement de l'enfant.

- **L'ENFANT EST L'ACTEUR PRINCIPAL DE SON DÉVELOPPEMENT**

La pensée de l'enfant d'âge préscolaire s'inspire directement de ce qu'il voit, entend ou touche. Les apprentissages se font par observation, exploration, interaction, manipulation, imitation et ce dans

un environnement adapté à la vie de groupe de la petite enfance. En agissant, l'enfant construit sa connaissance de soi, des autres et de son environnement. Il découvre les propriétés des objets en les manipulant et ajuste sa compréhension du monde en expérimentant, en observant et en échangeant avec les autres.

- **L'ENFANT APPREND PAR LE JEU**

L'apport du jeu dans le développement et l'apprentissage de l'enfant ne fait aucun doute. Le jeu est une activité dont la caractéristique première est le plaisir. Elle suppose le libre consentement de l'enfant; elle ne peut lui être imposée. Plusieurs périodes de jeux libres sont réservées dans la plage horaire afin de permettre à l'enfant de développer ses habiletés en faisant ses propres choix de jeux. De plus, les sorties extérieures sont favorisées quotidiennement. Un environnement extérieur aménagé permettant à l'enfant d'explorer plusieurs sphères du développement avec ses pairs. Terrain gazonné et surface de caoutchouc, modules de jeux, les excursions dans la nature amènent l'enfant à explorer par le jeu et l'activité physique tous les axes de son développement.

Pour en savoir d'avantages nous vous invitons à consulter le programme éducatif Accueillir la petite enfance au https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/programme_educatif.pdf et de nous demander une copie de la plateforme éducative du CPE-BC Mini-Monde.

5. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

5.1 Procédure d'arrivée et de départ dans les installations du CPE-BC Mini-Monde

À l'arrivée, les parents doivent dévêtir leurs enfants au vestiaire, prendre la clé d'identification de l'enfant et par la suite, le reconduire auprès de l'éducatrice attitrée, et lui remettre la clé. À partir de ce moment, c'est l'éducatrice qui est responsable de l'enfant.

Au départ, le parent doit venir chercher son enfant dans la salle ou dans la cour extérieure et aviser de son départ l'éducatrice, elle lui remet la clé d'identification à déposer au tableau.

Afin de favoriser une intégration en douceur, nous invitons les enfants et parents à faire une visite du CPE. De plus, nous favorisons l'intégration progressive tant à la pouponnière, que dans les groupes 18-48 et 48-60 mois.

5.2 Sécurité et contrôle des lieux

Conformément à l'article 30 du règlement des services de garde éducatif à l'enfance, les installations du CPE Mini-Monde sont dotés d'un mécanisme permettant d'en contrôler l'accès en tout temps durant les heures de prestation des services. En effet, lorsqu'une personne souhaite entrer dans le service de garde, elle doit signaler sa présence et préciser la raison de sa visite afin que la personne responsable puisse activer le mécanisme d'ouverture de la porte principale. Il y a seulement les

parents utilisateurs et le personnel qui possèdent le code d'accès; ils ne doivent le divulguer à qui que ce soit, incluant la tierce personne autorisée à venir chercher l'enfant en leur absence.

Lorsqu'une personne vient chercher un enfant dans le service de garde, le personnel éducateur doit :

- S'assurer que cette personne est autorisée à venir chercher l'enfant :
- Se préoccuper que la personne soit en état pour amener l'enfant, qu'elle est sobre et a les idées claires

Donc, si un adulte arrive intoxiqué (alcool ou drogue) au service de garde pour venir chercher un enfant, il vous sera suggéré de téléphoner à quelqu'un d'autre pour venir chercher l'enfant (conjoint, parents, personne en cas d'urgence, amis, taxi)

Sinon, le personnel éducateur sera dans l'obligation de faire appel au service de police. L'enjeu en de telles circonstances n'est pas d'agir contre le parent mais plutôt d'agir pour assurer la santé et la sécurité de vos enfants.

5.3 Tierce personne autorisée à venir chercher l'enfant au CPE

Lorsque les parents sont dans l'impossibilité de venir chercher l'enfant et qu'une autre personne est désignée pour le faire, ceux-ci doivent signer l'autorisation de sortie par une tierce personne et obligatoirement, aviser l'administration au préalable durant la journée, ainsi que l'éducatrice titulaire.

En cas de garde partagée ou de tutelle, l'adulte responsable de la garde de l'enfant doit remettre une copie du jugement de la cour, afin de déterminer et de nous spécifier clairement qui viendra reconduire et chercher l'enfant.

5.4 Signalement de l'absence d'un enfant

Afin de permettre au personnel de prévoir l'horaire de la journée dès le matin, nous vous demandons de signifier via la plateforme Amigest l'absence de votre enfant aussitôt que possible ou encore à nous téléphoner.

Le parent doit déboursier la contribution réduite pour les jours d'absence de l'enfant.

5.5 Outils de communications et collaboration des parents

En plus du journal de bord interactif rédigé par le personnel éducateur sous tous les aspects (alimentation, sommeil, activités, développement et socialisation) quotidiennement trois (3) rencontres parent-éducateur sont prévues. Une première à la rentrée, afin de rencontrer la titulaire du groupe de votre enfant et les parents des enfants qui forment le groupe phare de votre enfant. Les deuxième et troisième rencontre ont lieu en novembre et en mai afin de partager individuellement avec l'éducatrice titulaire sur le portrait périodique de votre enfant.

Notre personnel éducateur a à sa disposition plusieurs outils d'observation leur permettant de suivre le développement de chaque enfant individuellement. Outre les rencontres prévues au calendrier, les parents ont toujours la possibilité d'échanger sur les besoins de leur enfant dans une rencontre

individuelle avec la titulaire de celui-ci, à l'extérieur des moments d'arrivée et de départ. Une rencontre individuelle est même possible et souhaitable sur rendez-vous.

5.6 Identification des vêtements

Chaque enfant a une case identifiée à son nom; on devra y laisser ses vêtements d'extérieur et de rechange, chacun portant une étiquette au nom de l'enfant. Le CPE n'est pas responsable des vêtements perdus. De plus, chaque enfant dispose d'une pochette à proximité du local de son groupe phare ou il range ses créations. Le parent a la responsabilité de garder le casier et la pochette de son enfant propre et en ordre.

À noter qu'aucun aliment ou objet personnel autre que les objets de transition permis (tétine, doudou, toutou) ne doivent être apportés de la maison.

5.7 Horaire type dans les installations du CPE-BC Mini-Monde (18-60 mois)

7 h 00 à 8 h 30	Arrivée progressive des enfants et des éducatrices. Les enfants jouent, visitent les coins ateliers.
8 h 30 à 9 h 30	Activité <i>d'accueil dans son groupe phare</i> et la collation
9 h 30 à 11 h 30	Période de jeux dans les ateliers ou dans l'aire de jeux extérieurs en lien avec les intérêts des enfants .
11 h 30 à 12 h 30	Dîner et activités d'hygiène
12 h 30 à 13h00	Période de jeux plus calme ou sortie dans l'aire de jeux extérieure L'heure de conte
13h00 à 14 h 30	Période de détente et de sieste
14h30 à 15h30	Activités d'hygiène et collation
15h30 à 18h00	Départ progressif des enfants et des éducatrices, jeux dans les ateliers, ou jeux extérieurs

HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES DE LA POUPONNIÈRE

Ceci n'est qu'un exemple puisque notre philosophie éducative est de suivre le rythme des poupons.

7 h 00 à 8 h 30	Arrivée progressive des poupons
8 h 30 à 9 h 15	Activité d'accueil Collation Activités d'hygiène
9 h 15 à 10h15	Période de sieste
10h15 à 10h45	L'éducatrice propose une activité en lien avec les apprentissages des enfants ou une sortie dans l'aire de jeux extérieurs
10h45 à 11h00	Activités d'hygiène
11h15 à 11h45	Période du diner
11h45 à 12h00	Activités d'hygiène
12h00 à 12h45	Période de jeux calmes
12h45 à 14h30	Période de sieste
14h30 à 15h00	Réveil en douceur Activités d'hygiène
15h00	Collation
15h30 à 18h00	Départ progressif des enfants et des éducatrices, jeux dans les ateliers, ou jeux extérieurs

5.8 Les ratios

Les ratios sont définis par le règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Une éducatrice pour :

- 5 enfants de 18 mois et moins
- 8 enfants de 18 à 48
- 10 enfants de 48 à 60 mois

6. ACTIVITÉS À L'EXTÉRIEUR DU CPE

Chacune des sorties à l'extérieur des murs du CPE est organisé par l'équipe afin de faire vivre une expérience aux enfants. Une autorisation de sortie doit être signée par le parent afin de confirmer son accord à la participation de l'enfant à l'activité (à l'exception de la salle motrice).

6.1 Les sorties éducatives

Les sorties éducatives offertes par le CPE Mini-Monde ont comme objectif de poursuivre l'application du programme éducatif *Accueillir la petite enfance* et la plateforme pédagogique du CPE Mini-Monde. Ces visites éducatives offrent aux enfants un occasion d'explorer le monde extérieur et de gagner de plus en plus en autonomie.

Un programme de sorties éducatives est mis en place spécifiquement pour les groupes 4 ans afin qu'ils vivent une fois par mois une sortie sportive, scientifique, artistique ou culturelle et les préparer à la transition scolaire.

6.2 Politique de sortie

Pour chacune des sorties éducatives un annexe à l'entente de services est signé entre les parents et le CPE avant celle-ci, tel que régit par le règlement des services de garde éducatif à l'enfance. Pour certaines activités, une contribution de la part des parents est requise, le montant est défini dans l'annexe signé.

Le parent peut refuser que son enfant ne participe pas à la sortie, le service lui sera offert, tel qu'à l'habitude.

6.3 Mesures de sécurité

À chacune des sorties, le nombre d'éducatrices accompagnatrices est proportionnel au nombre d'enfants présents, selon les ratios établis et même plus petit que les normes : exemple : un adulte pour 4 enfants.

Afin d'assurer la sécurité des enfants lors des sorties, des dossards identifiés par le logo de Mini-Monde sont portés par les enfants, le personnel est muni d'appareil cellulaire afin de pouvoir rejoindre le CPE ou les services d'urgence en tout temps. De plus à chaque sortie, le personnel a en sa possession un sac d'urgence comprenant une trousse de premiers soins, le répertoire téléphoniques des enfants, et tout le matériel pour veiller à l'hygiène, la santé et la sécurité des enfants.

7. HYGIÈNE

7.1 Désinfection

Un horaire est établi pour la désinfection du matériel et une personne est attitrée à cette fonction. De plus, chaque membre du personnel est formé en continuité afin d'actualiser régulièrement les techniques appliquées avec rigueur.

7.2 Techniques d'hygiène

Le personnel éducateur et d'entretien veille à garder les locaux propres, hygiéniques et bien entretenus. Afin de faire assimiler aux enfants les règles d'hygiène de base (lavage de main, brossage de dents, se moucher, tousser, autonomie aux toilettes....) sont enseignés par le personnel éducateur en intégrant ses apprentissages à l'intérieur du programme d'activités.

L'assainissement des lieux se fait de façon quotidienne, une procédure est appliquée par l'ensemble du personnel de garde.

8. SANTÉ ET ALIMENTATION

8.1 L'offre alimentaire

Conscient de l'importance de l'apport nutritionnel des repas pris au CPE, les menus sont élaborés pour assurer une alimentation de qualité, variée et équilibrée. Notre organisation est engagée dans un processus d'achat local via le programme **des petits ambassadeurs**. Cette certification vise la mise valeur et l'intégration des produits typiques de la du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Tout est mis en œuvre pour offrir et faire découvrir aux jeunes des aliments locaux et variés dans l'assiette comme lors d'activité de jardinage, de cueillette ou de cuisine.

L'accréditation « les Petits ambassadeurs de la Zone boréale » vise à sensibiliser et à éduquer la relève du Saguenay – Lac-Saint-Jean. Des petits Saguenéens et Jeannois qui mettront pour toujours la provenance et les artisans au cœur d'une alimentation saine et durable.

Les repas servis dans nos deux installations sont conçus et préparés par des responsables en alimentation qui mettent en pratique les conseils et règles établis par le Guide alimentaire canadien.

Les repas de nos deux installations sont préparés à l'installation de La Baie par la responsable de l'alimentation. Les repas de l'installation de l'Anse Saint-Jean sont également cuisinés à la maison mère. Des procédés de préparation, de congélation, de transport, de décongélation et de services ont été mis en place pour s'assurer du respect de toutes les normes du MAPAQ, afin de desservir notre installation satellite.

Le menu du CPE Mini-Monde est établi sur cinq semaines. Il est affiché dans chacune de nos installations dans le vestiaire, afin de permettre aux parents de valider l'offre alimentaire journalière offerte à son enfant.

8.2 Les principes éducatifs en matière alimentaire mis de l'avant à Mini-Monde

- Offrir une diversité dans les apports de protéines et la diversité des aliments.
- Valoriser le plaisir de passer à table autant que l'acquisition de saines habitudes alimentaires et du savoir être à la table.
- Respecter le rythme de chaque enfant au moment des périodes de repas et de collations. Nous allouons une plage horaire raisonnable soit de 30 minutes pour les collations et d'une heure pour le dîner.
- Encourager l'autonomie de l'enfant également dans les périodes de collations et de repas. Laisser place à l'initiative. (Tableau des responsabilités : servir le repas, donner les ustensiles...)
- Aucun renforcement positif ou négatif avec la nourriture ne peut être fait. L'enfant est invité à manger, aucun enfant n'est obligé à manger ou priver de nourriture.

8.3 Besoins alimentaires particuliers

Les enfants ayant des besoins particuliers reliés à l'alimentation peuvent dans la plupart des cas, retrouver les mêmes réponses à leurs besoins qu'avec le parent.

Pour les enfants souffrant d'allergies ou de troubles alimentaires, le parent doit aviser la direction du CPE des consignes à respecter telles que signées par un membre du Collège des médecins du Québec. Afin de mettre tout en place pour un enfant souffrant d'allergies alimentaires, le parent doit avoir une confirmation de l'allergie signé par un membre du Collège des médecins du Québec.

Le CPE a mis en place plusieurs moyens afin de s'assurer que les enfants souffrant d'allergies ne soient pas en contact avec l'aliment allergène. Un plateau unique est préparé pour l'enfant, l'utilisation d'une vaisselle de couleur rouge pour le service du repas de l'enfant, un tableau avec la

photographie de l'enfant souffrant d'allergies se retrouve dans chacune des salles éducatives du CPE ainsi que dans la cuisine ou la préparation des aliments a lieu.

8.4 Administration des médicaments en CPE

L'administration de médicaments au CPE doit obligatoirement respecter les règlements établis par le Ministère de la Famille. Tous les médicaments doivent être prescrits par un professionnel de la santé habilité par la loi à la prescrire. Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation du professionnel de la santé. Les autorisations parentales, médicales et les informations lorsqu'un médicament est administré à un enfant sont inscrites et conservés dans une fiche d'administration des médicaments. Chacun des enfants a une fiche individuelle.

L'acétaminophène et les insectifuges peuvent être administrés à un enfant sans autorisation médicale pourvu que le protocole inscrit dans le Règlement sur les CPE soit respecté et que le parent ait signé l'autorisation à donner ces médicaments. Pour tout autre produit tel que : les solutions orales d'hydratation, les gouttes nasales salines, la crème pour érythème fessier et la crème solaire sans PABA, une autorisation parentale est suffisante. Il est également possible pour le personnel du CPE d'appliquer baume à lèvres, ainsi que de la crème hydratante à un enfant, que le parent a fourni, si ces produits sont identifiés au nom de l'enfant.

L'utilisation de gel lubrifiant unique pour la prise de température est permise par le règlement.

L'ensemble du personnel éducateur, est mandaté via une résolution du Conseil d'administration afin d'administrer les médicaments aux enfants fréquentant nos installations.

Tous les médicaments sont rangés sous clé et aucun médicament ne doit se trouver dans les sacs des enfants. Seul l'auto-injecteur d'épinéphrine n'est pas entreposé sous clé, il est hors de portée des enfants mais accessible en tout temps aux membres du personnel

9. RÈGLES D'EXCLUSION

Un enfant fiévreux où dont l'état général ne lui permet pas de suivre les activités quotidiennes du service de garde ne peut fréquenter le CPE tant et aussi longtemps que la fièvre ou les symptômes n'ont pas disparus.

Également, les enfants atteints de maladies à forte contagion telles que gastro-entérite, diarrhée ou autre maladie à déclaration obligatoire doivent être exclus de même que leurs frères et sœurs durant la période de contagion afin de préserver la santé des autres personnes en cause. Se référer au guide de contrôle des infections en milieu de garde.

Dans un objectif de diminuer les risques de propagation l'enfant ayant eu des vomissements ou des symptômes gastriques (diarrhée), ne pourra réintégrer le service 48 heures après l'arrêt de ceux-ci.

Pour davantage d'informations, vous pouvez consulter le tableau des infections chez les enfants du Ministère de la Famille

https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/affiche_infection_MFA_BR.pdf

9.1 Les symptômes à reconnaître

Quand garder l'enfant à la maison?

La fièvre est un symptôme et non une maladie. Elle est un mécanisme normal de défense de l'organisme. Elle indique souvent une infection causée par un virus ou une bactérie.

La toux et l'écoulement nasal :

- Mauvais état général (amorphe, yeux vitreux, grincheux, irritable, non fonctionnel...)
- Difficulté à respirer
- Contact avec des cas de coqueluche et n'ayant pas reçu les antibiotiques appropriés.

La diarrhée :

- Cinq selles liquides ou plus par jour ou deux selles qui ne restent pas dans la couche
- Présence de sang ou de mucus dans les selles (voir médecin)
- Diarrhée, qui dure plus de 48 heures, accompagnée de fièvre

Les rougeurs :

- Rougeurs ou éruptions cutanées
- Contact récent avec une maladie contagieuse

Tous ces symptômes sont parfois le début d'une maladie contagieuse et justifient de garder l'enfant à la maison, afin de protéger les autres usagers du CPE. Donc, si votre enfant présente l'un de ces symptômes (fièvre, toux, écoulement nasal, diarrhée) accompagné d'un mauvais état général, il est préférable de le garder à la maison. Communiquez avec le CPE pour signaler tout changement dans l'état de santé de votre enfant. Vous obtiendrez possiblement des renseignements supplémentaires qui aideront à préciser le diagnostic, s'il y a lieu.

10. INCIDENTS MINEURS ET ACCIDENTS

La sécurité des enfants est une priorité pour le CPE., qui met en place plusieurs règles afin d'assurer un milieu de vie sécuritaire. Toutefois, il arrive que certains incidents mineurs se produisent (ecchymose, plaie, éraflure, chute, etc.) Le personnel est formé pour intervenir dans les

circonstances et pour appliquer les mesures d'hygiène et les premiers soins. Dépendamment de la gravité de l'incident, le parent sera avisé lors de son retour en fin de journée ou immédiatement par téléphone. Un rapport d'incident sera complété et remis au parent, pour que celui-ci constate les faits et appose sa signature.

Lorsqu'un accident survient, le personnel applique également les mesures d'urgence prévues selon la situation et avise le parent. Dans le cas d'accidents sérieux, l'assistance médicale nécessaire est immédiatement réclamée. Un rapport d'accident est également complété par le personnel et remis au parent pour que celui-ci le signe.

11. POLITIQUE D'ADMISSION

Dans le but d'assurer l'égalité des chances pour l'obtention d'une place au CPE, celui-ci a confié la gestion de la liste d'attente à La place 0-5 (www.laplace0-5.com)

Le CPE offre un service de garde à temps plein ou un service de garde à temps partiel (2, 3 ou 5 jours semaine), pour l'enfant âgé de 0 à 5 ans;

11.1 Les conditions

- **Être inscrit à la place 0-5**
- La fréquentation doit être d'un minimum de deux (2) jours consécutifs par semaine et doit inclure un lundi ou un vendredi;
- Aucun changement du nombre de jours ou du choix des journées de fréquentation prévues au contrat ne peut être fait sans le consentement de la direction;
- Le parent éligible aux places prioritaires à l'interne doit obligatoirement être inscrit sur la liste d'attente centralisée La place0-5, et ce même s'il fréquente déjà le CPE.;
- Si plusieurs demandes correspondent aux critères d'admission, la date d'inscription sur la liste d'attente centralisée place 0-5 sera considérée;
- L'enfant doit être âgé de moins de 5 ans au 30 septembre de l'année de référence;
- Le parent doit être admissible à la contribution réduite et être en mesure de fournir tous les documents relatifs à l'approbation de la demande;
- Le parent doit être en mesure de fournir l'attestation des services de garde reçus, s'il a bénéficié de la contribution réduite durant la période visée;
- Le parent prestataire d'aide sociale doit être en mesure de fournir la preuve d'éligibilité à l'exemption de la contribution réduite et ce, lors de l'inscription.

11.2 Priorisation à l'interne

Les places à contribution réduite sont attribuées selon notre politique d'admission et sont priorisés par :

- Les enfants recommandés (3 places) par le CIUSSS Cléophas Claveau liés avec un protocole d'entente CLSC-CPE;
- Les enfants du personnel du CPE-BC Mini-Monde;
- Les enfants fréquentant déjà le CPE sur une base partielle et voulant augmenter leur nombre de jour de fréquentation;
- Les enfants dont les frères et les sœurs fréquentent déjà une installation de Mini-Monde.

La fratrie sera également considérée si l'enfant a fréquenté l'une des deux installations jusqu'à la période des vacances débutant le 24 juin. L'enfant (fratrie) doit avoir l'âge requis à la date de la rentrée scolaire de la commission scolaire des Rives du Saguenay.

Exemple : L'enfant ayant un contrat quitte le CPE le 1^{er} juin, son frère ou sa sœur sera retiré de la liste prioritaire puisqu'il ne respecte pas la règle administrative de la fratrie.

- Les enfants du même groupe d'âge que l'enfant qui doit être remplacé. Par exemple : si une place se libère en cours d'année dans un groupe 48-60 mois, il sera remplacé par un enfant du même groupe d'âge.
- Tout autre enfant inscrit sur la Place 0-5, selon la date d'inscription

Ces priorités ne peuvent en aucun cas obliger le CPE à garder une place inoccupée et par le fait même entraîner une perte de revenus

11.3 Demande de services

Les parents qui désirent que leur enfant fréquente le service de garde en installation du Centre de la petite enfance Mini-Monde doivent inscrire leur enfant sur la liste d'attente centralisée www.laplace0-5.com.

11.4 Entente de services

11.4.1 Termes et conditions

Tous nos contrats sont établis en respect des lois et règlements du ministère de la Famille et l'on y retrouve également certaines règles de régie interne indispensable au bon fonctionnement du CPE. Ils doivent être complétés et signés avant le début de fréquentation de l'enfant et figurer au dossier de l'enfant.

Afin de bénéficier d'une place à contribution réduite, le parent devra remplir la demande d'admissibilité à la contribution réduite, présenter à l'administration du CPE son certificat de naissance ainsi que celui de son enfant, ainsi que présenter une preuve d'inscription à la place 0-5 ans. Le parent devra également compléter la fiche d'inscription pour chacun de ses enfants qui fréquente nos installations.

S'ajoute à notre entente de services, un contrat prescrit par le Ministère de la Famille au niveau des produits d'hygiène. Un montant est facturé au prorata de la fréquentation pour l'achat de produits tels crème solaire et brosses à dent. Toutefois, le parent peut prendre la décision de ne pas déboursier ce montant et de fournir les dits produits.

11.4.2 Modalité de paiement

Les frais de garde sont payables soit par argent comptant, chèque ou par paiement préautorisé à toutes les deux semaines. Nous priorisons le paiement préautorisé afin de faciliter la gestion.

Fonctionnement du paiement préautorisé. Le montant est prélevé directement dans le compte bancaire et ce à tous les jeudis. Des états de comptes seront remis périodiquement à tous les parents dont le compte est en souffrance. Le paiement préautorisé facilite la gestion de notre CPE.

Des frais de 30 \$ seront exigés s'il manque des fonds à votre compte bancaire pour acquitter votre solde.

Si vous retardez un paiement. Après trois retards de paiement, conformément à la politique du Conseil d'administration, le dossier de retard est présenté lors de la rencontre mensuelle par la direction. Le Conseil d'administration se réserve le droit d'exclure la famille du CPE.

11.4.3 Reçus d'impôt

Des reçus d'impôt seront produits à chaque année et émis aux parents avant le 28 février de l'année courante.

11.5 Politique d'intégration des enfants handicapés

Le CPE Mini-Monde vise le développement optimal de l'enfant, en respectant ses caractéristiques et ses besoins particuliers.

Certains enfants ont des besoins particuliers différents, qui demande à notre milieu des ajustements afin d'être en mesure d'y répondre, c'est à ce moment que l'on parle d'intégration dans un milieu de garde.

On entend par « des besoins particuliers » :

- ✓ Qui demandent certaines adaptations du milieu physique.
- ✓ Qui demandent une plus grande compréhension et des modifications dans l'attitude des éducatrices
- ✓ Qui nécessitent davantage de stimulation et ce pour une période de temps qui peut varier.

Le CPE Mini-Monde, en collaboration avec les parents concernés et les intervenants du milieu, étudiera les conditions nécessaires à l'accueil ou au maintien de chacun des enfants présentant des besoins particuliers dans nos installations.

L'intégration fait partie des valeurs éducatives développées à l'intérieur de notre programme pédagogique. Nous croyons fermement aux bienfaits pour tous de cette approche, cela permet entre autre :

- ✓ Offrir une chance équitable à tous de se développer;
- ✓ Développer une ouverture d'esprit;
- ✓ Développer la collaboration, la coopération, l'autonomie de même que le sens des responsabilités;
- ✓ Développer la tolérance et le respect d'autrui;

11.6 Politique d'expulsion

La politique d'expulsion est annexée au présent document (annexe 2)

12. HORAIRE ET CALENDRIER

12.1 Heures d'ouverture des installations

Les heures d'ouverture des installations sont de 7h00 à 18h00 du lundi au vendredi. Cependant, l'enfant a droit à 10 heures de garde par jour sans sur-tarifcation. Si après l'étude du besoin régulier de garde du parent, celui-ci est au-delà des 10 heures convenues par la place à contribution réduite, le CPE et le parent pourront signer une annexe à l'entente de services. Une tarification additionnelle sera alors mise en place.

12.2 Retards

Les parents doivent respecter les horaires établis. En cas de retard, le parent doit aviser le CPE. Un montant de 5 \$ par tranche de cinq minutes sera exigé et facturé au parent.

12.3 Congés fériés

Onze congés fériés occasionnent la fermeture de notre service de garde.

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| • Le jour de l'An | • Le lendemain du jour de l'An |
| • Le vendredi saint | • Le lundi de Pâques |
| • La Journée nationale des Patriotes | • La fête nationale du Québec |
| • La fête du Canada | • La fête du travail |
| • L'Action de Grâce | • Jour de Noël |
| • Le lendemain de Noël | |

Comme l'entente annuelle le stipule, les congés fériés sont des congés où le parent doit payer sa contribution; lorsque le congé férié tombe un samedi ou un dimanche, il est automatiquement reporté à la prochaine journée d'ouverture.

12.4 Les fermetures temporaires

En cas de fermeture temporaire de l'installation pour une cause hors de contrôle (tempête, bris de chauffage, feu, etc.), les parents seront avisés par un membre du personnel de l'administration. Si la fermeture survient pendant la journée, vous serez avisé immédiatement et devrez venir chercher vos enfants dans les meilleurs délais.

La contribution parentale est exigée

12.5 Modification ou fin de fréquentation

Le parent peut mettre fin en tout temps à l'entente en envoyant au prestataire conformément aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur (selon l'entente de services) Un modèle de résiliation d'entente de services est annexé à chaque entente de service signé entre un parent et le CPE Mini-Monde.

13. MÉCANISME DE PARTICIPATION DES PARENTS

La participation des parents est essentielle au bon fonctionnement du centre de la petite enfance. Voici une liste des différents mécanismes au travers desquels, nous pourrions profiter de leurs expertises diverses :

- Conseil d'administration
- Différents comités selon le besoin
- Rencontres parents / éducatrices
- Soirée d'information
- Assemblée générale, etc.

14. LE MATÉRIEL

Certains articles sont fournis par le CPE et d'autres articles sont fournis par le ou les parents

14.1 Matériel fourni par le ou les parent(s)

Les articles suivants sont nécessaires au fonctionnement et au bien-être de l'enfant :

POUPONS :

- Vêtements de rechange
- Suce (avec attache)
- Un objet de transition (au besoin) (ex. : doudou, toutou, etc.)
- Lait maternisé ou maternel (au besoin)
- Biberon
- Chapeau d'été (de mars à septembre)
- Solution saline (au besoin)
- Couches

ENFANTS DE 18 MOIS ET PLUS :

- Couches et ou culottes d'entraînement (pull up)
- Suce (au besoin)
- Objets de transition (au besoin) (ex. : toutou, doudou, poupée, etc.)
- Vêtements de rechange
- Vêtements appropriés selon les saisons (manteau de pluie, bottes, etc.)
- Chapeau d'été (de mars à septembre)

En début d'année, le parent s'engage via l'entente de services prescrits par le ministère à verser un montant maximal de 20\$ annuellement pour la fourniture par le CPE des articles personnel d'hygiène suivants : Brosse à dents et crème solaire. Toutefois, le parent peut prendre la décision de ne pas déboursé ce montant et de fournir les dits produits.

N.B. Il est à noter que le centre de la petite enfance Mini-Monde de La Baie et celui de L'Anse-Saint-Jean se dégagent de toute responsabilité quant aux objets perdus ou brisés. Afin de minimiser les pertes et les erreurs, nous demandons donc aux parents que tout soit identifié au nom et prénom de leur enfant.

14.2 Matériel fourni par le CPE

- Bavette
- Crème pour le siège
- Dentifrice
- Literie nécessaire pour les siestes
- Couvre-tout pour bricolage
- Acétaminophène
- Serviettes humides
- Diachylon
- Mouchoirs
- Débarbouillette

ANNEXE I

POLITIQUE LOI SUR LE TABAC

RESTRICTION DE L'USAGE DU TABAC DANS CERTAINS LIEUX

Lieux visés.

2. Sous réserve des articles 3 à 12, il est interdit de fumer dans tous les lieux fermés suivants:

1° les installations maintenues par un établissement de santé et de services sociaux visés à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) ou à la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5) et les locaux où sont offerts des services d'une ressource intermédiaire visée à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, sauf si ces locaux sont situés à l'intérieur d'une demeure;

2° les locaux ou les bâtiments mis à la disposition d'une école établie conformément à la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3) ou à la Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis (chapitre I-14) et ceux mis à la disposition d'un établissement d'enseignement privé visé par la Loi sur l'enseignement privé (chapitre E-9.1) et dispensant des services visés aux paragraphes 1° à 3° de l'article 1 de cette dernière loi;

3° les locaux ou les bâtiments mis à la disposition d'un centre de formation professionnelle ou d'un centre d'éducation des adultes établi conformément à la Loi sur l'instruction publique, ceux mis à la disposition d'un établissement d'enseignement privé dispensant des services visés aux paragraphes 4° à 9° de l'article 1 de la Loi sur l'enseignement privé et ceux utilisés par un collège d'enseignement général et professionnel ou une université;

4° les installations d'un centre de la petite enfance ou d'une garderie au sens de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (chapitre S-4.1.1) et les résidences privées où sont fournis des services de garde en milieu familial au sens de cette loi, aux heures où les personnes qui offrent ces services y reçoivent des enfants;

En vigueur le 1^{er} décembre 2001, La Loi interdit expressément de fumer dans « *les résidences privées où sont fournis des services de garde en milieu familial aux heures où les personnes qui offrent ces services y reçoivent des enfants.* »

Il est également interdit de fumer sur le terrain et le stationnement du Centre de la petite enfance.

ANNEXE II

POLITIQUE D'EXPULSION DES ENFANTS REÇUS AU CPE MINI-MONDE

Le CPE Mini-Monde s'est doté d'une Politique d'expulsion des enfants qu'il reçoit selon les recommandations du ministère de la Famille.

Le CPE informe le parent, dont un enfant bénéficie de ses services, de sa politique d'exclusion des enfants reçus au CPE Mini-Monde et de ses conséquences:

- dès l'inscription de son enfant;
- par l'intermédiaire de ses politiques internes et/ou du contrat de services.

Le CPE Mini-Monde invite chacun des parents à collaborer de façon pleine et entière à cette politique afin d'assurer une intégration adéquate des enfants qui fréquentent le CPE ainsi que le bon fonctionnement des services qu'il offre.

1. EXPULSION D'UN ENFANT DU CPE MINI-MONDE.

L'expulsion d'un enfant est une mesure ultime et exceptionnelle qui peut mener à la résiliation du contrat de services entre le CPE Mini-Monde et le parent de l'enfant.

Avant d'appliquer cette mesure d'expulsion, le CPE Mini-Monde met de l'avant une série d'actions et d'efforts concrets en vue d'intégrer, d'assurer et de procurer une stabilité à l'enfant.

2. MOTIFS JUSTIFIANT L'EXPULSION D'UN ENFANT DU CPE MINI-MONDE

Un enfant fréquentant le CPE Mini-Monde:

- qui présente des problèmes de comportements ou des comportements violents à l'endroit de ses pairs et/ou du personnel du CPE Mini-Monde;
- qui, par ses comportements et attitudes, met en danger la sécurité de ses pairs lorsqu'il fréquente le CPE Mini-Monde;
- qui, par ses comportements et attitudes, se met lui-même en danger; dont le comportement d'inadaptation ne change pas malgré la mise délavant d'une série d'actions;
- pour qui le CPE Mini-Monde s'avère incapable d'offrir un service adéquat pour répondre à son (ses) besoin(s) particulier(s) et/ou celui (ceux) de ses parents;
- dont le parent ne collabore pas avec le personnel du CPE Mini-Monde en vue et pendant l'application d'actions auprès de son enfant;
- dont le parent n'assure pas une continuité, à la maison, dans les actions suggérées.

3. PROGRESSION DES MESURES AVANT D'EXPULSER UN ENFANT DU CPE

Avant d'expulser un enfant, le CPE Mini-Monde privilégie une approche en trois étapes. Celle-ci s'effectue dans un esprit de communication et de collaboration entre le CPE et le parent de l'enfant concerné.

1^{ère} étape

L'éducatrice de l'enfant et un membre de l'équipe de direction observent et évaluent les comportements et les attitudes de l'enfant sur une période d'environ une semaine.

2^e étape

Un membre de l'équipe de direction en collaboration avec l'éducatrice de l'enfant organise une rencontre avec le parent de l'enfant. Lors de cette rencontre, les intervenants et les parents discutent des comportements et attitudes observés et évalués chez l'enfant.

Lors de cette même rencontre, les participants considèrent, dans un esprit de collaboration mutuelle, une série d'actions, soit des moyens et des objectifs, à entreprendre dans le but d'aider l'enfant.

Au lendemain de cette rencontre, l'équipe du CPE et, le cas échéant, le parent mettent de l'avant les actions choisies pour aider l'enfant. L'application des moyens et objectifs peut s'effectuer tant au CPE qu'à la maison.

L'éducatrice supportée par un membre de la direction observe et évalue de nouveau les comportements et les attitudes de l'enfant selon un échéancier qui aura été prédéterminé avec le parent. Le respect de cet échéancier s'avère essentiel pour assurer le progrès de l'enfant et son suivi.

3^e étape

Dans le cas où aucun changement favorable ne découle des actions entreprises par l'éducatrice et, le cas échéant, le parent de l'enfant, à l'intérieur de l'échéancier prédéterminé, le membre de la direction et l'éducatrice organisent une seconde rencontre avec le parent de l'enfant.

Lors de cette rencontre, les participants discutent des résultats obtenus lors de la mise de l'avant des actions issues de la première rencontre. L'éducatrice propose au parent de recourir services d'une ressource externe au CPE, en l'occurrence une travailleuse sociale d'un CLSC.

Un tel recours vise à permettre au CPE Mini-Monde de pallier les limites de ses capacités à aider l'enfant qui présente des comportements et des attitudes tel que définis au point 2 de la présente Politique.

4. SUIVI DE LA PROGRESSION DES MESURES PRÉ-EXPULSION D'UN ENFANT ET CONSÉQUENCE

- Si le parent accepte la collaboration d'une travailleuse sociale du CLSC,

Le CPE va de l'avant avec une telle ressource;

Toutefois :

- S'il y a peu ou pas de progrès de la part de l'enfant à l'intérieur d'un délai raisonnable à l'issue du plan d'intervention du CIUSSS ou;
- Si l'enfant ne respecte pas les moyens et objectifs qui lui sont donnés ou;
- Si le parent ne collabore pas et ne respecte pas les moyens et objectifs suggérés par le CPE Mini-Monde, tel, notamment, le refus d'accepter la collaboration d'une travailleuse sociale d'un CIUSSS

Un avis d'expulsion est émis.

5. ~~EXCLUSION~~ EXPULSION ET RÉSILIATION DU CONTRAT DE SERVICES DE GARDE POUR L'ENFANT

Lorsqu'il y a avis d'expulsion déposé pour un enfant du CPE Mini-Monde, la direction du CPE:

- Saisit le Conseil d'administration de la situation ainsi que du processus à lequel l'enfant et ou le parent a été soumis
- Rencontre le parent pour lui expliquer que l'avis d'exclusion est l'étape ultime avant l'exclusion et lui offre la possibilité d'être entendu au Conseil d'administration.

Après la rencontre avec le Conseil d'administration si la décision est maintenue :

- La direction achemine, par courrier recommandé, l'avis d'expulsion de l'enfant à l'attention du parent de celui-ci. Cet avis comprend les motifs de l'expulsion et la date de fin du contrat de services de garde.

NOTE: La résiliation du contrat de services de garde ne libère aucunement le parent dont l'enfant est expulsé de l'acquittement de ses dettes à l'endroit du CPE Mini-Monde.

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES PAR LE CENTRE DE LA PETITE ENFANCE ET BUREAU COORDONNATEUR MINI-MONDE



Cette politique est mise en application suite à son adoption par le Conseil d'administration du
CPE-BC Mini-Monde le 22 juin 2016

Document à distribuer largement aux parents, RSG, membres du
personnel, etc.

1. PRÉAMBULE

L'objet de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, ci-après « LSGEE » est de **promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde** qui y sont visés en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la loi, le Centre de la petite enfance et le bureau coordonnateur Mini-Monde, ci-après « CPE-BC » a un rôle de premier plan à jouer, notamment par le biais des fonctions dévolues par le législateur à l'article 42 de la LSGEE. Plus particulièrement, il doit traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues. Pour ce faire, le CPE-BC s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes.

Cette procédure est équitable, transparente, objective et publicisée. Le traitement des plaintes est un outil efficace de contrôle de la qualité des services.

2. LE BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à établir une démarche uniforme, logique, chronologique et transparente qui peut être mise en place à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement. La présente politique :

- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes dans l'exercice des fonctions et de ses responsabilités du CPE-BC
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services en vue d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur

- Définit la notion de plainte et établit les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte

3. PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE-BC de son personnel et des RSG ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte;
- Toute plainte est traitée avec diligence
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de l'évolution et du résultat du traitement de la plainte (dans les limites de la confidentialité).
- Le CPE-BC s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membres du personnel, RSG, membre du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE-BC adoptée par le conseil d'administration.
- La direction du CPE-BC s'engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE-BC, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.

4. LE CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel du CPE-BC, aux membres du conseil d'administration et aux responsables de service de garde en milieu familial.

5. PRINCIPES

Les principes qui guident le traitement de la plainte sont :

L'impartialité

- Qui est sans parti pris, juste neutre et équitable

La réciprocité

- Qui marque un échange équivalent entre deux personnes ou groupes en ayant la capacité de se mettre dans les souliers de l'autre avec objectivité

L'exemplarité

- Action ou décision digne d'être imitée

L'objectivité

- Ce dit d'une description de la réalité (ou d'un jugement sur elle) indépendante des intérêts, des goûts des préjugés de la personne qui la fait. Donc, les jugements ne sont altérés par aucune préférence d'ordre personnelle

L'équité

- Notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. L'équité consiste à mettre chacun sur un pied d'égalité

6. DÉFINITION

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard du Centre de la petite enfance et ou bureau coordonnateur Mini-Monde, d'un membre du personnel, d'une RSG et dont l'objet est lié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur et est formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du CPE-BC.

Ainsi, une plainte met en cause la qualité des services ou leur conformité à la Loi et aux règlements et se rapporte à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- La santé, sécurité et bien-être des enfants ***
- Le fonctionnement administratif du CPE-BC ou de la RSG
- La personne en relation avec le bureau coordonnateur
- Un prestataire de services de garde éducatif (RSG) ou une personne de son service

Avant de déposer une plainte à l'égard d'un service de garde en milieu familial, ces derniers sont les premiers responsables de la qualité des services offerts. Une première démarche auprès d'eux peut permettre de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte et de préserver le lien de confiance.

***Dans le cas d'une plainte concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique ou une absence de soins menaçant la santé physique, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis et qu'un crime a été commis à son endroit,

- La situation est immédiatement signalée au Centre de protection de la jeunesse et le CPE-BC invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent.
- Lorsque la plainte est retenue par la DPJ, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la responsable d'un service de garde en milieu familial s'applique. (article 76 du règlement) lorsqu'il s'agit d'un employé travaillant en volet installation (CPE) la direction va collaborer avec les intervenants et les décisions seront prises en fonction des éléments au dossier.
- Le CPE-BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle)

7. PERSONNES PLAIGNANTES

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, ancien parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, responsable de service de garde en milieu familial, etc. En fait, tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de service par le CPE-BC ou la RSG.

8. LES MOYENS

Divers moyens sont accessibles pour déposer la plainte : par téléphone à l'administration du CPE-BC aux heures d'ouverture, en personne, par la poste, par courriel, etc.

Pour le volet installation : Centre de la petite enfance Mini-Monde

La personne responsable du traitement de la plainte est Karine Duperré, directrice générale. En cas d'absence de cette personne, Andrée Boudreault, directrice adjointe au Bureau coordonnateur est désignée pour la remplacer.

Pour le volet BC : Bureau coordonnateur Mini-Monde

La personne responsable du traitement de la plainte est Andrée Boudreault, directrice adjointe au BC. En cas d'absence de cette personne, Karine Duperré, directrice générale est désignée pour la remplacer.

En cas d'absence de la personne responsable du traitement des plaintes, un retour d'appel au plaignant sera fait dans un délai maximal de 48 heures.

Si la situation exige un traitement urgent, parce que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est menacé, le CPE-BC désigne une personne pour la remplacer et recevoir la plainte dans un délai plus court.

Si une plainte vise la direction générale du CPE-BC, le plaignant, qui désire ne pas être identifié par l'administration du CPE-BC, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle et utiliser un des moyens énumérés précédemment en identifiant bien le destinataire, c'est-à-dire le ou la président(e) du conseil d'administration du CPE-BC.

9. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

Le conseil d'administration du CPE-BC

- Approuve la présente politique et veille à son application;
- Désigne une personne responsable du traitement des plaintes et son remplaçant;
- Traite toute plainte mettant en cause la direction générale du CPE-BC;
- Établit un calendrier de dépôt du rapport au CA: registre des plaintes
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure adoptée
- Examine les demandes de révision du plaignant

La direction générale si ce n'est pas la personne responsable du traitement

- Assure la diffusion de la présente politique auprès des parents, des RSG, du conseil d'administration et des membres du personnel;
- Transmet les rapports appropriés au conseil d'administration
- Supervise l'application de la politique et de la procédure
- Identifie les besoins de formation liée à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes, ou collabore avec le conseil d'administration

La personne responsable du traitement des plaintes (peut-être la direction générale ou une autre personne nommée par le conseil d'administration)

- Coordonne l'application de la politique
- Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre des plaintes
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte
- Examine la nature de la plainte et établit qui est le mieux habilité pour en assurer le traitement
- Assure un suivi du traitement de la plainte
- Est autorisée à signer les différents avis et correspondance concernant le traitement de la plainte
- Réunit périodiquement les collaborateurs et établit les priorités d'amélioration de la qualité du traitement des plaintes
- Prépare ou fait rapport, émet des commentaires ou des propositions au conseil d'administration ou à la direction générale

- Collabore, avec la direction générale, à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes
- Diffuse la présente politique auprès des parents, des RSG, du conseil d'administration et des membres du personnel

Le personnel du CPE-BC

- Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique
- Transmet au responsable du traitement des plaintes toutes plaintes en vertu de la présente politique
- Collabore et applique la politique selon leurs responsabilités respectives

La responsable de service de garde

- Est la première responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents
- Reçoit les commentaires des parents sur les services rendus
- Informe le plaignant que le CPE-BC s'est doté d'une politique et d'une procédure sur le traitement des plaintes, et que son application est assurée par le CPE-BC
- Collabore avec le CPE-BC à l'examen de la plainte lorsque concernée
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque nécessaire

Le plaignant

- Responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction
- Collabore au processus du traitement de la plainte
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès à la vie privée des gens en cause

10. RÉVISION

La politique de traitement des plaintes est mise à jour au besoin.

Adoption de la politique par le conseil d'administration du CPE-BC Mini-Monde, le 22 juin 2016

Annexe : Tableau des délais de traitement usuels des plaintes

