



CPE Centre Jour
de l'Université Laval

Voir grand pour votre enfant

RÈGLES D'ORGANISATION



CPE Centre Jour
Pavillon Agathe-Lacerte
1100, avenue de la Médecine
Bureau 1106
Université Laval
Québec (Québec) G1V 0A9

Renseignements: 418 656-2131, poste
405430
Courriel: cpecentrejour@ulaval.ca

--

Postes téléphoniques :

Direction :#405430
Réception :#405428
18 mois-2 ans : # 406680
Explorateurs :...# 406680
2-3 ans :# 412003
3-4 ans :# 412232
4-5 ans :# 412232
Cuisine :# 402003

--

Ce document a été approuvé par le CA du
CPE Centre Jour et est remis aux parents en
format électronique ou papier lors de
l'inscription de leurs enfants.

Dernière mise à jour : 11 septembre 2019

*L'utilisation du féminin dans le texte a pour but
d'être plus représentatif de la réalité des CPE
et d'ainsi en faciliter la lecture.*

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉAMBULE	- 3 -
2. ORIENTATIONS GÉNÉRALES	- 3 -
2.1 MISSION	- 3 -
2.2 VALEURS	- 3 -
2.3 OBJECTIFS	- 5 -
3. DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	- 5 -
3.1 OFFRE DE SERVICE	- 5 -
3.2 HEURES D'OUVERTURE	- 5 -
3.3 CONTRIBUTION FINANCIÈRE	- 5 -
3.4 TERRITOIRE DESSERVI	- 6 -
3.5 PERSONNEL	- 6 -
3.6 LANGUE D'USAGE	- 6 -
3.7 CONTRAT D'ENGAGEMENT	- 6 -
3.8 AVIS DE DÉPART	- 6 -
3.9 IMPORTANCE DU RÔLE DES PARENTS	- 6 -
4. PROGRAMME ÉDUCATIF.....	- 7 -
4.1 DESCRIPTIONS ET APPLICATIONS	- 7 -
4.2 LES PRINCIPES DIRECTEURS DU PROGRAMME ÉDUCATIF	- 7 -
4.3 LE DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT	- 7 -
4.4 UN PROGRAMME ADAPTÉ À NOTRE MILIEU	- 8 -
5. FONCTIONNEMENT DU MILIEU DE VIE.....	- 8 -
5.1 DIVISION DES SECTIONS ET RATIO	- 8 -
5.2 JOURNÉE TYPE	- 8 -
5.3 ACCUEIL DES ENFANTS ET DE LEURS PARENTS	- 9 -
5.4 STATIONNEMENT	- 9 -
5.5 VÊTEMENTS	- 9 -
5.6 BIJOUX	- 10 -
5.7 REPAS	- 10 -
5.8 CRÈME SOLAIRE	- 10 -
5.9 ANNIVERSAIRES	- 10 -
5.10 AUTORISATION DE SORTIE	- 10 -
5.11 PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT	- 11 -
5.12 RETARDS	- 11 -
5.13 ABSENCE	- 11 -
5.14 TEMPÊTES ET AUTRES ÉVÉNEMENTS MAJEURS	- 11 -

6. CONDITIONS MÉDICALES.....	- 11 -
6.1 SANTÉ DE L'ENFANT	- 12 -
6.2 ADMINISTRATION DE MÉDICAMENTS	- 12 -
6.3 ALLERGIES	- 12 -
6.4 BLESSURE IMPORTANTE	- 12 -
6.5 FIÈVRE	- 12 -
6.6 MALADIES CONTAGIEUSES	- 13 -
6.7 VACCINS	- 13 -
7. INTÉGRATION D'UN ENFANT PRÉSENTANT DES BESOINS PARTICULIERS.....	- 13 -
7.1 BUT DE LA POLITIQUE	- 13 -
7.2 DÉFINITION D'UN ENFANT PRÉSENTANT DES BESOINS PARTICULIERS	- 13 -
7.3 PROCESSUS D'INTÉGRATION	- 14 -
7.4 PRINCIPES DIRECTEURS ET ORIENTATIONS GÉNÉRALES	- 14 -
7.5 LA PLACE DU PARENT	- 14 -
7.6 MODALITÉS ET ÉTAPES DU DÉPISTAGE	- 14 -
7.7 ACCOMPAGNEMENT DANS LA DÉMARCHE DE DEMANDE DE SUBVENTION	- 15 -
7.8 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS	- 15 -
7.9 SUPPORT POUR LE DÉPISTAGE	- 16 -
7.10 SUPPORT À L'INTÉGRATION	- 16 -
7.11 MODALITÉS ET ÉTAPES D'INTÉGRATION	- 17 -
7.12 PARTENAIRES	- 17 -
8. POLITIQUES	- 17 -
8.1 POLITIQUE D'ADMISSION	- 17 -
8.2 POLITIQUE DE GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	- 18 -
8.3 POLITIQUE DU SOMMEIL	- 18 -
8.4 POLITIQUE DES JEUX À L'EXTÉRIEUR	- 19 -
8.5 POLITIQUE D'EXPULSION D'UN ENFANT	- 20 -
8.6 POLITIQUE ALIMENTAIRE	- 21 -
8.7 POLITIQUE D'APPRENTISSAGE DE LA PROPRIÉTÉ	- 24 -
9. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	- 25 -
9.1 PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES	- 25 -
9.2 PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LES PLAINTES	- 26 -
9.3 TRAITEMENT DES PLAINTES	- 26 -



1. PRÉAMBULE

Centre Jour est un Centre de la petite enfance (CPE). Il est formé en corporation sans but lucratif. Le conseil d'administration est constitué de sept (7) membres qui sont répartis comme suit :

- Cinq parents usagers élus lors de l'assemblée générale annuelle
- Un mandataire de l'Université Laval qui représente la collectivité
- Un membre du personnel

La directrice est invitée d'office à toutes les rencontres des membres du CA.

L'assemblée générale annuelle (AGA) a lieu une fois par année. Elle se tient en septembre, une fois la période de la rentrée complétée.

Les règles d'organisation permettent de définir les règles de vie importantes à respecter pour les utilisateurs du CPE. En respectant certaines normes et certains fonctionnements déjà établis, Centre Jour s'assure de conserver un milieu de vie agréable pour tous.

2. ORIENTATIONS GÉNÉRALES

2.1 MISSION

Depuis son ouverture en 1971, le CPE Centre Jour a toujours été animé par une même mission :

Offrir des services éducatifs de qualité aux enfants et leur famille provenant de la communauté universitaire.

2.2 VALEURS

Les valeurs véhiculées à Centre Jour sont imprégnées de la richesse des nombreuses années d'expérience consacrées à l'éducation des jeunes enfants :

– LE BIEN-ÊTRE

La santé et la sécurité de chacun des enfants est au cœur des préoccupations des éducatrices de Centre Jour. Afin d'offrir aux enfants un milieu dans lequel ils peuvent se développer à leur plein potentiel, l'éducatrice établit un lien affectif significatif avec chacun d'entre eux et s'assure de répondre à leurs besoins.

C'est par leurs interventions et par certaines activités plus spécifiques que les éducatrices contribuent au développement de la confiance et de l'estime de soi chez l'enfant.

De plus, nous prônons une saine alimentation et le jeu actif chez les enfants de tous les groupes d'âge.

– LE RESPECT

À Centre Jour, le respect est abordé sous trois formes : le respect de soi, des autres et de l'environnement.

- Se respecter soi-même c'est : **être capable de s'affirmer tout en tenant compte de l'unicité de chacun**
- Respecter l'autre c'est : **l'accueillir avec ses différences, ses besoins quels qu'ils soient, ses forces et ses faiblesses**
- Respecter l'environnement c'est : **rendre l'enfant conscient des richesses qui l'entoure et lui donner les moyens de les conserver** en prenant soin du matériel qui l'entoure, en recyclant, en évitant le gaspillage d'eau, etc.

– L'AUTONOMIE



Pour l'enfant, être autonome signifie d'être en mesure de répondre à ses besoins personnels, de devenir de plus en plus indépendant et d'avoir la possibilité de prendre ses propres décisions. En tenant compte du niveau de développement de chaque enfant, les éducatrices s'assurent qu'ils aient la possibilité et les outils nécessaires afin de développer leur autonomie.

Faire des choix, être actif, expérimenter et explorer permet à l'enfant d'être autonome dans ses apprentissages.

– LA SOCIALISATION

Le lien affectif que développe l'enfant, d'abord avec ses parents puis avec son éducatrice, aidera le jeune enfant à faire ses premiers pas vers les autres. À mesure qu'il grandit, il élargit son réseau social. **Il comprend et développe des compétences telles la collaboration, l'empathie et la résolution de conflit.**

Le service de garde joue un grand rôle dans la socialisation de l'enfant puisqu'il est, après sa famille, son premier milieu de vie en société.

Il importe que l'éducatrice soit un modèle pour l'enfant. La cohérence entre ce qui est dit, fait et demandé par l'éducatrice est essentielle afin de permettre à l'enfant d'acquérir les aptitudes nécessaires à conserver et à retrouver son équilibre lors d'une situation difficile ou menaçante. Sa résilience, ainsi acquise, lui sera bénéfique.

– L'EXPRESSION

En encourageant la créativité et l'originalité de l'enfant par le jeu et différentes formes d'arts, les éducatrices permettent à l'enfant **de verbaliser ses besoins, ses sentiments et sa pensée de façon convenable et structurée.**

Ces valeurs fondamentales sont établies depuis plusieurs années et continuent aujourd'hui de guider et alimenter les diverses interventions des éducatrices. Elles sont également cohérentes avec les objectifs établis par le programme éducatif du Ministère de la Famille¹ :

- Accueillir les enfants et répondre à leurs besoins
- Assurer leur santé, leur sécurité et leur bien-être
- Favoriser l'égalité des chances
- Contribuer à leur socialisation
- Apporter un appui à leurs parents
- Faciliter leur entrée à l'école

Étant donné le caractère multiculturel de la communauté universitaire, notre service de garde se veut non partisan d'une idéologie politique et/ou religieuse particulière.

Le programme éducatif prescrit par le Ministère de la Famille a pour objectif d'améliorer la qualité des centres de la petite enfance en mettant l'emphase sur ce qui suit :

- Le développement global de l'enfant comprenant le développement émotionnel, physique et moteur, social et moral, langagier ainsi que le développement des habiletés cognitives.
- Des interventions éducatives de qualité basées sur des approches et des principes de base consistants.
- Une continuité éducative entre les familles, les centres de la petite enfance et d'autres services éducatifs de façon à faciliter la transition à la maternelle et de favoriser ainsi la réussite scolaire

¹ QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS, Accueillir la petite enfance, le programme éducatif des services de garde du Québec, Québec, Direction des relations publiques et des communications, 2007, p.7-9.



2.3 OBJECTIFS

Tel que décrit plus amplement dans notre programme éducatif voici les sept objectifs poursuivis par le service de garde :

- L'adaptation et l'intégration de l'enfant à la vie en collectivité
- L'habileté et la politesse
- L'apprentissage de saines habitudes alimentaires
- La mise en valeur et l'appui d'un comportement positif
- La transition pour la maternelle à l'école
- Les habiletés sociales
- L'évolution vers le jeu actif et le développement moteur

3. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

3.1 OFFRE DE SERVICE

Nous offrons à toutes les familles deux types de garde :

- Un service de garde à temps plein cinq jours par semaine
- Un service de garde à temps partiel selon les besoins des parents

3.2 HEURES D'OUVERTURE

Le service de garde est ouvert du lundi au vendredi de 7 h à 18 h et opère douze (12) mois par année. Le calendrier de fonctionnement est déterminé en fonction du calendrier universitaire.

Il est fermé lors des fêtes suivantes:

- Vendredi saint
- Lundi suivant la fête de Pâques
- Saint- Jean- Baptiste (24 juin)
- Confédération (1er juillet)
- Fête du travail
- Action de grâces
- Fête de l'Université
- Fête de Noël et du Jour de l'An : six jours, basés sur les dates du calendrier universitaire

Si l'une des journées ci-dessus mentionnées survient un samedi ou un dimanche, elle est observée le jour ouvrable suivant cette fête et le CPE sera fermé.

3.3 CONTRIBUTION FINANCIÈRE

La contribution financière des usagers de Centre Jour est composée des éléments suivants (voir les statuts) :

- Contribution journalière en vigueur. Ce montant est établi par le ministère de la Famille.
- Activités spéciales : chargée à la pièce (facultatif)
- Crème solaire : fournie par le CPE au montant annuel de 15\$ (facultatif)

La contribution chargée aux parents est établie en fonction du nombre de jours de fréquentation inscrit au contrat et non du nombre de jours de présence au CPE. Les jours fériés de même que les vacances annuelles de l'enfant sont aussi facturés aux parents.



3.4 TERRITOIRE DESSERVI

Étant un service de garde en milieu de travail, notre clientèle se compose prioritairement de membres de l'Université Laval et de ses entités liées.

Notre clientèle se compose majoritairement de gens habitant la Ville de Québec et ses environs.

3.5 PERSONNEL

Le personnel de Centre Jour est composé d'éducatrices, d'une responsable de l'alimentation, d'une préposée à la désinfection, d'une adjointe administrative et d'une directrice générale.

3.6 LANGUE D'USAGE

Le français est la langue d'usage dans le service de garde.

3.7 CONTRAT D'ENGAGEMENT

Un contrat d'engagement entre les usagers et le CPE définit les modalités des services demandés et offerts. En cas de rupture ou de modification de contrat, il est souhaitable de nous en avvertir dans un délai d'au moins deux semaines.

Le CPE Centre Jour accepte la fréquentation à temps plein et à temps partiel.

Le parent usager a la possibilité, au cours de l'année, de modifier sa fréquentation à temps plein pour une fréquentation à temps partiel ou vice versa.

À ce moment, la direction de Centre Jour ne peut pas garantir la reprise d'une fréquentation à temps plein pour les années subséquentes.

Le contrat comprend une section où il faut inscrire les noms d'un ou de deux titulaires de l'autorité parentale. Ces personnes seront les seules considérées comme usagers aux fins du présent règlement. En cours de contrat ces noms peuvent être changés par un accord entre la direction et les personnes concernées.

Le contrat doit inclure une preuve du statut de l'usager comme membre régulier de la communauté universitaire. Ce statut pourra faire l'objet d'une vérification au cours de la session. L'usager dont le statut change en cours de contrat doit en aviser immédiatement la direction. Cet usager conserve le droit de finaliser son contrat pour l'année courante soit jusqu'au dernier vendredi du mois d'août de l'année en cours. Toute infraction à cet article entraînera l'exclusion de l'enfant du service et du parent de la corporation.

3.8 AVIS DE DÉPART

Tous les parents peuvent mettre fin à leur contrat avec le service de garde à tout moment en envoyant le formulaire de résiliation annexe à leur entente de services (page 5).

Il n'y a aucun frais ni pénalité si le parent résilie son contrat avant le début de la fréquentation au service de garde. Dans le cas échéant, si le parent doit quitter le service de garde après services rendus, le service de garde lui facturera la moins élevée des deux sommes suivantes : 50\$ ou 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis (le résiduel de l'année en cours).

3.9 IMPORTANCE DU RÔLE DES PARENTS

Le parent est et demeure toujours le premier responsable de l'éducation de son enfant même s'il le confie au service de garde pour la journée.

Tout parent qui inscrit son enfant accepte implicitement ces règlements destinés à permettre un bon fonctionnement administratif et financier du CPE. Le conseil d'administration se réserve le droit de refuser l'inscription d'un enfant dont le parent n'accepte pas ces directives, ainsi que les Statuts. Pour le bon fonctionnement de Centre Jour, la collaboration des parents est obligatoire. L'équipe de Centre Jour compte sur vous pour :



- Respecter ces directives et règlements
- Formuler des critiques constructives
- Assister aux réunions de parents
- Proposer des activités internes ou externes susceptibles d'intéresser les enfants et offrir éventuellement de participer à ces activités « extraordinaires »
- Poser sa candidature ou proposer des candidats lors de l'élection des membres du conseil d'administration ou pour la formation de différents comités

4. PROGRAMME ÉDUCATIF

4.1 DESCRIPTIONS ET APPLICATIONS

Au CPE Centre jour, l'une de nos grandes forces est l'application d'un programme éducatif adapté non seulement à l'âge de l'enfant, mais également au temps qu'il passe au service de garde. Le programme éducatif s'inscrit dans une mission éducative globale et prépare l'enfant aux étapes ultérieures de son développement.

Il vise entre autres :

- Le développement global et harmonieux de l'enfant, c'est-à-dire son plein épanouissement dans toutes les dimensions de sa personne : socio-affective, morale, langagière, intellectuelle, physique et motrice
- Une intervention éducative de qualité uniforme au sein de notre équipe de travail s'appuyant sur les mêmes principes de base et sur une même approche éducative
- La continuité éducative entre la famille, le CPE et les autres services éducatifs, de façon à faciliter le passage de l'enfant à la maternelle et à favoriser sa réussite scolaire

4.2 LES PRINCIPES DIRECTEURS DU PROGRAMME ÉDUCATIF

- Chaque enfant est un être unique et les activités éducatives doivent respecter son rythme de développement ainsi que ses besoins individuels
- Le développement de l'enfant est un processus global et intégré qui tient compte de ses habiletés et de toutes les dimensions de sa personne
- L'enfant est le premier agent de son développement; il construit sa connaissance de lui-même, des autres et de son environnement
- L'enfant apprend par le jeu, qui est la principale activité du centre de la petite enfance et la base de l'intervention éducative

La collaboration entre le personnel éducateur et les parents est essentielle; elle contribue au développement harmonieux de l'enfant.

4.3 LE DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT

- L'enfant devient autonome; il développe sa capacité de se nourrir, de se vêtir, de se détendre et acquiert de saines habitudes d'hygiène et d'alimentation.
- L'enfant grandit, il bouge, se déplace et développe sa motricité.
- L'enfant s'éveille au monde qui l'entoure; il apprend les relations entre les objets et entre les événements, trouve des solutions, reconnaît les différences et les similitudes et se familiarise avec la notion de quantité.
- L'enfant s'exprime; il acquiert du vocabulaire, améliore sa prononciation et progresse vers une meilleure compréhension du langage sous toutes ses formes.
- L'enfant découvre son identité personnelle; il développe son estime de soi, apprend à vivre en collectivité, à respecter les règles et à résoudre des conflits.



4.4 UN PROGRAMME ADAPTÉ À NOTRE MILIEU

Le CPE Centre Jour applique les principes du programme en tenant compte de son contexte de pluralité ethnique, de ses ressources et des possibilités que lui offre son environnement. Il adapte le programme à l'âge des enfants et à la période de temps pendant laquelle ils fréquentent le CPE.

Les activités peuvent varier d'une section à l'autre, mais le programme quotidien est équilibré : jeux à l'intérieur et à l'extérieur, jeux calmes et actifs, activités individuelles et collectives, en petit et en grand groupe, le tout en veillant toujours à la sécurité et au bien-être des enfants. Toute l'équipe professionnelle de Centre Jour invite le parent à participer activement à la vie du CPE. Il est invité à participer à la mise en œuvre de divers comités, afin de créer un milieu de vie qui répond aux attentes et aux besoins de tous ses membres tout en respectant l'individualité de chacun.

5. FONCTIONNEMENT DU MILIEU DE VIE

5.1 DIVISION DES SECTIONS ET RATIO

Le service de garde compte 76 enfants de 18 mois à 5 ans.

L'enfant doit être âgé de 18 mois pour intégrer le CPE. Par la suite, les enfants sont divisés en cinq sections en fonction de leur âge au 30 septembre ou en fonction des places disponibles dans les groupes de son âge. Suite à une entente mutuelle entre le parent et la direction, et dans le meilleur intérêt des enfants des exceptions peuvent être appliquées.

- Trottineurs 18 mois-2 ans: Ratio de 1 éducatrice pour 8 enfants (2 groupes)
- 2-3 ans: Ratio de 1 éducatrice pour 8 enfants (2 groupes)
- 3-4 ans : Ratio de 1 éducatrice pour 8 enfants (2 groupes)
- 4-5 ans : Ratio de 1 éducatrice pour 10 enfants (2 groupes)
- Explorateurs (multi-âge) : Ratio de 1 éducatrice pour 8 enfants (1 groupe)

5.2 JOURNÉE TYPE

Il est important de comprendre que la routine journalière est flexible. Les besoins et l'humeur journaliers des enfants sont pris en considération avant toute activité.

7 h – 8 h 30	Accueil des enfants + Jeux libres et activités proposées
8 h 30 – 8 h 45	Rangement du local
8 h 45 – 9 h	Hygiène (toilette et lavage des mains)
9 h – 9 h 30	Collation
9 h 30 – 10 h 30	Cercle magique (Discussions et arts plastiques ou activités en relation avec le thème hebdomadaire)
10 h 30 – 11 h 30	Activités extérieures ou intérieures (activités intellectuelles, sciences, jeux de groupe, cuisine, chansons, marionnettes, théâtre, etc.)
11 h 30 – 13 h	Hygiène (toilette et lavage des mains) – repas
13 h – 15 h	Période de repos (livres ou casse-tête)
15 h – 15 h 45	Hygiène (toilette et lavage des mains) – collation
15 h 30 – 16 h 30	Choix d'une activité de groupe, sous la supervision de l'éducatrice en relation avec le thème hebdomadaire.
16 h 30 – 18 h	Activités dirigées ou extérieures et fermeture de la garderie



À cet horaire, s'ajoutent des activités planifiées telles que :

- Ateliers animés par des parents bénévoles
- Ateliers de langue (anglais)
- Sorties éducatives
- Activités spéciales (Noël, Bonhomme Carnaval)
- Journée vernissage

5.3 ACCUEIL DES ENFANTS ET DE LEURS PARENTS

Les parents de la section des Trottineurs (18 mois-2 ans), de la section des Explorateurs et de la section des 2-3 ans doivent circuler par la cour intérieure et utiliser la porte 9 pour conduire et chercher leur enfant. Les parents de la section des 3-4 ans doivent utiliser la porte donnant accès directement au vestiaire des 3-4 ans. Les parents de la section des 4-5 ans doivent utiliser la porte 13.

Tous les enfants doivent être accompagnés par leur parent jusqu'à leur section et conduits à l'éducatrice.

La clôture donnant accès au stationnement de même que celles de la cour des 18 mois-2 ans et 2-3 ans doivent toujours être tenues fermées.

Seuls les parents peuvent ouvrir les portes extérieures du CPE.

Les portes d'entrée sont munies d'un mécanisme de contrôle d'accès. Les parents se verront attribuer un code d'accès et devront en informer les autres personnes autorisées à venir chercher leur enfant. La collaboration des parents est demandée afin de ne pas laisser les enfants manipuler les claviers.

En début d'année les parents sont convoqués à une assemblée générale annuelle dans le but de faire l'élection des membres au conseil d'administration, élire un nouveau vérificateur et plus (voir statuts). Précédant cette assemblée générale annuelle, les parents sont invités à une rencontre avec les éducatrices de leurs enfants pour les informer des objectifs et valeurs poursuivis dans la section, de l'horaire quotidien, des activités régulières et spéciales offertes aux enfants et pour leur communiquer d'autres informations pédagogiques.

Tous les jours, les parents sont invités à communiquer verbalement toutes les informations jugées pertinentes afin de permettre aux éducatrices de mieux accompagner l'enfant.

De même, en fin de journée, l'éducatrice fait un compte-rendu verbal ou écrit de la journée de l'enfant. Chaque section a aussi son babillard de messages aux parents et aux éducatrices. Une fois par an les parents rencontrent une des éducatrices de leurs enfants pour discuter du vécu et du développement de l'enfant à Centre Jour.

Un document d'observation est utilisé pour s'assurer que tous les aspects du développement de l'enfant soient couverts. Ce document, qui aura d'abord été discuté en équipe de travail, demeure au dossier de l'enfant pendant son séjour au CPE et est détruit à son départ. En tout temps, un parent peut demander à rencontrer une éducatrice pour discuter de son enfant. De même, les éducatrices peuvent inviter les parents à une rencontre.

5.4 STATIONNEMENT

Le stationnement de Centre Jour est soumis aux mêmes règles que l'ensemble du campus. Le stationnement est permis dans la zone « Débarcadère », laquelle est clairement identifiée, pour une trentaine de minutes, en tout temps.

5.5 VÊTEMENTS

L'enfant doit porter des vêtements confortables qui s'enfilent bien et qui se lavent bien. Le parent doit prévoir des vêtements pour l'extérieur, appropriés à la saison. Le parent doit toujours laisser au CPE un ensemble de vêtements de rechange complet. Il est très important d'inscrire le nom de l'enfant sur chacun de ses vêtements et objets.



5.6 BIJOUX

Compte tenu du danger de blessure pour l'enfant qui les porte, et pour les autres enfants, et du danger de bris ou de perte que cela occasionne, nous déconseillons le port de bijoux pendant la journée, particulièrement dans les sections des 18 mois-2 ans et 2-3 ans. Par conséquent, le CPE se réserve le droit de retirer le bijou de l'enfant.

5.7 REPAS

Les repas sont planifiés et préparés par une responsable de l'alimentation.

Selon la saison, il y a alternance entre un menu d'été et un menu d'hiver. Chacun d'eux sont établis selon un cycle de 4 semaines. Ceux-ci sont toujours affichés dans chacune des sections.

L'approche nutritionnelle inclut des aliments tant d'origine animale que végétale et favorise l'ingestion de la plus grande variété possible d'aliments. Les menus incluent, entre autres, du lait, des agrumes, des légumineuses, du maïs, des tomates, des œufs et du blé.

Si un enfant n'a jamais consommé ces aliments, il est préférable qu'il le fasse d'abord en présence de son parent afin qu'il puisse détecter une manifestation allergique.

Lorsqu'un enfant présente une allergie à un aliment, son parent devra fournir une prescription médicale et rencontrer la responsable de l'alimentation afin de voir avec elle dans quelle mesure le menu proposé par le CPE peut convenir à l'enfant.

Centre Jour s'engage à offrir une alimentation particulière à l'enfant, tant et aussi longtemps que celui-ci fréquentera le CPE. Il est possible de faire des accommodements quant à des pratiques religieuses et à la pratique du végétarisme. Dans des cas plus spécifiques, une rencontre sera organisée avec la responsable de l'alimentation, la direction et le parent pour convenir d'une façon de faire qui rejoindra le plus possible les désirs du parent.

5.8 CRÈME SOLAIRE

Le CPE, pour une question d'efficacité, fournit la crème solaire. La marque utilisée est celle qui est la plus recommandée par les dermatologues. Un montant annuel de 15 \$ par enfant (facultatif) est chargé au parent pour défrayer les coûts d'achat de la crème solaire. Si le parent souhaite utiliser une autre marque de commerce, celui-ci doit la fournir au CPE et aucun frais n'est facturé.

Avant de venir reconduire leur enfant au CPE, le parent doit appliquer lui-même la crème solaire le matin. Les éducatrices se chargent d'en remettre aux enfants avant toutes sorties à l'extérieur.

L'utilisation de la crème solaire se fait de mai à octobre. L'implication du parent est importante.

5.9 ANNIVERSAIRES

Les anniversaires des enfants sont soulignés par un dessert spécial non allergène.

La distribution de surprises, bonbons ou autres n'est pas tolérée à cause des risques que cela peut entraîner. Un calendrier des anniversaires est affiché dans chacune des sections.

À cette fin nous demandons à chaque famille de fournir une photographie récente de l'enfant.

5.10 AUTORISATION DE SORTIE

Une autorisation pour les sorties spéciales (en dehors des limites du CPE) doit être remplie et signée par le parent de l'enfant. Lors des sorties à l'extérieur du campus, une autorisation doit être signée par le parent et le ratio doit être modifié afin d'assurer la sécurité des enfants.



La collaboration des parents, pour accompagner le ou les groupes lorsqu'une sortie demande un ratio inférieur, est essentielle. En cas de participation insuffisante, la sortie peut être annulée ou des frais supplémentaires peuvent être facturés aux parents.

5.11 PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT

Tout parent qui est dans l'impossibilité de venir chercher lui-même son enfant et qui mandate quelqu'un d'autre à venir à sa place (même si cette personne est nommée sur le formulaire d'inscription), doit prévenir les éducatrices le plus tôt possible. Celles-ci pourront alors prévenir l'enfant. Cette personne devra présenter une pièce d'identité avec photo à l'éducatrice de l'enfant (permis de conduire, carte d'assurance maladie, etc.).

Tout parent qui veut ramener, avec le sien, un autre enfant à la maison, doit avoir la permission des parents de l'enfant. Ces derniers en avertissent les éducatrices eux-mêmes.

Si une personne se présente pour venir chercher un enfant et que le personnel du CPE n'en est pas avisé, l'enfant ne pourra pas partir avec cette personne à moins de pouvoir joindre un parent et obtenir son autorisation.

5.12 RETARDS

Les parents doivent venir chercher leurs enfants lorsque ceux-ci ont comptabilisé 10 h de fréquentation dans la journée ou avant 18 h, selon ce qui survient en premier. Une pénalité sera facturée aux retardataires.

Voici les pénalités chargées aux parents en cas de retard :

- Premier manquement: 5 \$ pour la première période de 15 minutes et 7 \$ pour chaque quart d'heure supplémentaire;
- Deuxième manquement et plus : 7 \$ pour la première période de 15 minutes et 9 \$ pour chaque quart d'heure supplémentaire.

Les cas de récidive (plus de cinq retards avec avis) seront étudiés par le conseil d'administration et seront passibles de renvoi. Le conseil d'administration pourra, par un vote des deux tiers des administrateurs, sanctionner ou exclure de la corporation un usager au compte duquel plus de cinq retards avec avis ont été inscrits au registre durant la période d'opération annuelle de la corporation. Toutefois, le conseil d'administration ne peut pas ordonner une telle exclusion sans avoir préalablement entendu les parents concernés.

5.13 ABSENCE

L'absence d'un enfant doit être communiquée la veille ou le matin même au bureau de la réception au 418 656-2131 poste 5430 ou par courriel à l'adresse direction@cpecentrejour.com. Si les dates sont connues d'avances, le parent doit les communiquer le plus rapidement possible par courriel.

5.14 TEMPÊTES ET AUTRES ÉVÉNEMENTS MAJEURS

Centre Jour est ouvert tant que l'Université Laval le demeure.

Lorsque l'Université Laval prend la décision de suspendre ses activités, les activités de Centre Jour sont également suspendues. À ce moment, le parent est tenu de venir chercher ses enfants dès que possible après la fermeture officielle de l'Université. Le parent a le devoir de se tenir informé et de s'assurer de pouvoir être rejoint dans l'éventualité d'une fermeture du CPE.

En cas d'évacuation, le lieu de rassemblement est au CPE La Petite Cité à l'installation « La Charmille ». Si cette dernière n'est pas accessible, le lieu de rassemblement est au CPE La Petite Cité à l'installation « l'Univers des enfants » au Pavillon Parent.

6. CONDITIONS MÉDICALES



6.1 SANTÉ DE L'ENFANT

Le parent a la responsabilité d'aviser la direction et l'éducatrice de toutes conditions qui pourraient demander des soins particuliers et de toutes maladies qui pourraient être transmissibles.

6.2 ADMINISTRATION DE MÉDICAMENTS

Un médicament peut être administré seulement s'il est accompagné d'une autorisation écrite du parent et d'une autorisation médicale délivrée par une personne habilitée par la Loi à prescrire.

Si l'enfant doit prendre un médicament, il est préférable de choisir, lorsque possible, un médicament dont la posologie en évite l'administration au CPE (2 fois par jour, matin et soir à la maison). Lorsqu'il est impossible d'éviter l'administration du médicament durant la journée, le parent doit apporter les doses à être prises au CPE dans un contenant distinct afin d'éviter l'aller-retour des médicaments entre la maison et le CPE.

Sur demande, les pharmaciens remettent gratuitement un second contenant étiqueté pour les médicaments sous ordonnance.

Le contenant de tout médicament sous ordonnance doit porter l'étiquette originale de la pharmacie indiquant le nom et le prénom de l'enfant, le nom du médicament, la date d'expiration, la posologie, le nom de la personne habilitée par la Loi à prescrire et, le cas échéant, la durée du traitement.

Le contenant du médicament doit être accompagné d'une autorisation d'administration et remis à l'éducatrice qui l'entreposera de manière appropriée. De l'acétaminophène peut être administré à un enfant fiévreux si le parent a signé le formulaire d'autorisation. L'autorisation médicale n'est alors pas nécessaire.

6.3 ALLERGIES

Centre Jour a établi un protocole sur les allergies où sont définis les devoirs et responsabilités des parents et du CPE. Il sera remis aux parents des enfants allergiques. Pour la sécurité de l'enfant, nous affichons le nom de l'enfant souffrant d'allergies alimentaires dans la cuisine et dans toutes les sections. Cet affichage comprend le nom de l'enfant, sa photo ainsi que la mention de l'allergie. Le parent doit signer un consentement permettant cet affichage et nous remettre des photographies récentes de l'enfant.

Dans tous les cas où l'allergie est suspectée mais non diagnostiquée, il faut se référer au protocole sur les allergies suspectées qui vous est remis en début d'année.

6.4 BLESSURE IMPORTANTE

Un enfant ayant subi une blessure importante (fracture, commotion cérébrale, etc.) pourra réintégrer le CPE à partir du moment où il aura consulté un professionnel de la santé. Suite à cette rencontre, un certificat médical spécifiant qu'il est apte à fréquenter le milieu de garde doit être remis au CPE.

6.5 FIÈVRE

À l'inscription de l'enfant le parent doit remplir une autorisation d'administration d'acétaminophène selon le protocole prescrit par le ministère de la Famille. Si l'enfant a une fièvre supérieure à 38°C (100.4°F), le parent est avisé et doit autoriser l'administration de l'acétaminophène. Si, après une heure suivant l'administration, la température n'a pas baissé, le parent doit venir chercher l'enfant.

La signature du parent est exigée pour l'administration, suivant le protocole, sans autorisation préalable d'un professionnel de la santé²

² Article 121 du RSGEE



Le parent doit déclarer toute allergie médicamenteuse connue au produit, qui ne permettrait pas l'administration de l'acétaminophène.

Le parent doit apposer ses initiales à côté du poids en kilogrammes de l'enfant à tous les 3 mois.

6.6 MALADIES CONTAGIEUSES

Un enfant contagieux doit s'abstenir de fréquenter Centre Jour. Se référer au tableau « Les infections en milieu de garde » publié par le Ministère de la Famille pour connaître les maladies contagieuses nécessitant une exclusion.

Un enfant souffrant de vomissements, de diarrhée prolongée non traitée, de conjonctivite non traitée ou s'il est porteur de poux ou de lentes doit s'abstenir de fréquenter le CPE.

Un billet médical pourra être exigé pour certifier que l'enfant n'est pas contagieux.

Lorsqu'un enfant souffre d'une maladie contagieuse ou est porteur de poux au CPE et/ou à la maison, le CPE informera l'ensemble des parents et des éducatrices et ce, même si l'enfant n'est pas présent au CPE.

6.7 VACCINS

Si votre enfant n'est pas vacciné, ou s'il n'est pas à jour dans ses vaccinations, la Direction de la Santé publique pourra l'exclure s'il y a risque pour sa santé (ex. : s'il y a un cas de rougeole au CPE). La Direction de la Santé publique peut demander à vérifier le statut vaccinal des enfants.

7. INTÉGRATION D'UN ENFANT PRÉSENTANT DES BESOINS PARTICULIERS

Le centre de la petite enfance Centre Jour peut accueillir soixante-seize (76) enfants. Dans sa structure, un maximum de neuf (9) places peuvent être attribuées pour des enfants présentant des besoins particuliers afin de leur permettre de vivre une intégration sans heurts. La présente politique sert à encadrer le processus d'intégration.

7.1 BUT DE LA POLITIQUE

La politique se veut un cadre pour faciliter l'intégration des enfants présentant des besoins particuliers. Elle définit les modalités d'intégration, la collaboration avec les partenaires et les responsabilités de chacun pour l'intégration dans le souci d'offrir un environnement de qualité. C'est dans cet esprit que chaque enfant présentant des besoins particuliers est intégré dans un groupe. Dans tous les cas, un groupe ne peut pas accueillir plus d'un enfant ayant des besoins particuliers à la fois.

7.2 DÉFINITION D'UN ENFANT PRÉSENTANT DES BESOINS PARTICULIERS

Un enfant présentant des besoins particuliers est un « enfant qui éprouve des difficultés persistantes avec et sans diagnostic. Il s'agit d'enfants dits à risque éprouvant des difficultés ou ayant une déficience ou un handicap »³.

Les valeurs reliées à l'intégration sont :

- Le respect de la différence et du rythme de l'enfant en besoins particuliers
- La collaboration avec les partenaires dans un souci du développement global de l'enfant en besoins particuliers

³ MÉQ,2000a



7.3 PROCESSUS D'INTÉGRATION

La priorité d'intégration est pour les enfants déjà inscrits dans le service de garde et dont nous avons dépisté des particularités. L'intégration d'un enfant en besoins particuliers de la liste d'attente est possible tant que les ressources et la capacité d'accueil du CPE le permettent.

Lors de l'inscription, les parents doivent informer le CPE des besoins spéciaux de son enfant.

Pour aider à l'intégration, une rencontre avec les parents, les intervenants, l'éducatrice chargée du groupe d'accueil, l'éducatrice spécialisée et la direction est organisée afin d'identifier les besoins, les objectifs de l'intégration et voir le plan de service pour l'enfant.

7.4 PRINCIPES DIRECTEURS ET ORIENTATIONS GÉNÉRALES

Le CPE s'engage à :

- Offrir un encadrement qui va permettre le dépistage lorsque qu'un enfant est intégré à l'installation
- Offrir le support aux éducatrices pour l'accompagnement et des suivis du plan d'intervention d'un enfant en besoins particuliers
- Trouver les ressources matérielles et professionnelles

7.5 LA PLACE DU PARENT

Le parent représente un partenaire essentiel dans le succès de l'intégration de leur enfant. Le parent est appelé à participer aux discussions relatives aux modalités d'intégration de son enfant ainsi qu'aux interventions proposées dans le cadre du plan de stimulation.

La réussite de l'intégration repose en grande partie sur la qualité des liens entre les parents et le personnel éducateur. Toutefois, le parent est et demeure le premier intervenant auprès de son enfant. Par conséquent, aucun plan d'intervention ne peut être fait sans l'accord de ce dernier.

7.6 MODALITÉS ET ÉTAPES DU DÉPISTAGE

– L'OBSERVATION

L'éducatrice du groupe observe chacun des enfants. Si elle se questionne sur le comportement ou le développement global d'un enfant, elle doit le mentionner à la superviseure pédagogique ou à la directrice. Après discussion, il peut être décidé qu'une demande de rencontre sera adressée aux parents de l'enfant dans le cadre du dépistage de besoins particuliers.

– RENCONTRE AVEC LE PARENT

L'éducatrice rencontre le parent. À partir de ses observations, elle les informe des difficultés vécues. Par la suite, des actions, avec des objectifs et un échéancier précis, seront mises en place dans le but d'améliorer la situation.

– BILAN

L'éducatrice fait le bilan des résultats obtenus auprès de la directrice à la fin de l'échéancier. Si la situation demeure problématique, une nouvelle rencontre est organisée avec les parents. Si le parent refuse de collaborer, une lettre expliquant la situation et les raisons qui motivent une demande de consultation auprès de professionnels leur sera envoyée. Cette lettre est conservée dans le dossier de l'enfant. Si cette démarche est refusée par le parent, la directrice rencontrera le parent pour comprendre leur refus.

Si le parent décide de consulter, l'éducatrice remet le rapport du professionnel du ministère qui doit être complété par le professionnel de la santé concerné.



– PLAN D'INTERVENTION

Suite au rapport, le plan d'intervention sera mis en place.

En tout temps, si des inquiétudes concernant le comportement ou le développement de l'enfant sont partagées par les parents et l'éducatrice, il est recommandé au parent de se référer à un organisme compétent ou à un spécialiste afin que les besoins de l'enfant soient évalués.

7.7 ACCOMPAGNEMENT DANS LA DÉMARCHE DE DEMANDE DE SUBVENTION

Lorsque les parents reçoivent un diagnostic au sujet de leur enfant, le CPE peut recevoir une aide financière afin de favoriser une meilleure intégration de cet enfant au service de garde. Avant de présenter la demande de subvention pour l'intégration de cet enfant au conseil d'administration, le CPE doit faire remplir les documents du ministère prévus à cette fin et les ajouter au dossier de l'enfant. Ces documents sont les suivants :

– RAPPORT DU PROFESSIONNEL

Un professionnel reconnu par le ministère qui s'occupe du suivi et/ou du traitement de l'enfant complète, de façon détaillée, toutes les sections du document intitulé « Rapport du professionnel ». Si le parent bénéficie de l'allocation pour enfant handicapé de la Régie des rentes du Québec, il doit en fournir une copie au CPE. Dans ce cas, le professionnel n'aura qu'à remplir les parties D et E du rapport.

– PLAN D'INTÉGRATION

Le plan d'intégration est rempli par le parent et le personnel autorisé du CPE. Ce document servira à évaluer le fonctionnement de l'enfant afin d'identifier et d'analyser ses besoins particuliers et établir les moyens envisagés pour y répondre. La dernière partie est consacrée à l'identification des différents besoins du service de garde pour répondre à ceux de l'enfant.

Suivant les recommandations du professionnel, le CPE établit, avec l'aide du parent, ses besoins en ressources humaines et matérielles ainsi que les besoins en formation afin de faciliter l'intégration de l'enfant au CPE.

– ÉVALUATION ANNUELLE

L'évaluation annuelle aide à mesurer le cheminement de l'enfant. À l'aide du document prévu à cet effet, les parents et l'éducatrice peuvent constater si les interventions sont à maintenir ou à revoir. Ce dernier document est à compléter avec les parents et le personnel du CPE à chaque année ou au besoin.

Tous les documents mentionnés ci-haut doivent être remplis avec la collaboration des professionnels, des parents et de l'éducatrice, s'il y a lieu.

Une fois la demande acceptée, le CPE se sert de l'allocation destinée à l'équipement et à l'aménagement pour procéder à l'achat du matériel nécessaire à l'application du plan d'intégration. L'allocation quotidienne servira aussi pour les besoins en ressources humaines et pour la formation afin de soutenir l'adaptation du milieu de garde à l'intégration de l'enfant.

Lorsque l'enfant est suivi par un professionnel, il est essentiel que les recommandations de ce dernier soient acheminées aux personnels du CPE afin qu'ils puissent ajuster leurs interventions. La collaboration entre les parents, le professionnel et le personnel du CPE est primordiale afin de rendre plus efficace les stratégies et les interventions mises en place pour stimuler le développement harmonieux de l'enfant.

7.8 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

– CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Approuver la politique d'intégration des enfants présentant des besoins particuliers



- Analyser les recommandations lors des demandes particulières pour les enfants présentant des besoins particuliers et ce pour la disposition des subventions spécifiques
- DIRECTRICE ET /OU SUPERVISEURE PÉDAGOGIQUE
 - Évaluer les besoins spécifiques pour un enfant
 - Informer l'équipe de travail concernée par le bilan de l'enfant présentant des besoins particuliers
 - Évaluer, avec l'éducatrice, quelles seront les mesures particulières à mettre en place pour l'intégration
 - Mettre en place les modalités de dépistage pour harmoniser les offres de services
 - Supporter l'éducatrice lors de démarche avec les parents
 - Faire la demande d'aide financière auprès du ministère
 - Entreprendre des démarches avec les partenaires pour obtenir les offres de services spécialisés
 - Recevoir les demandes d'intégration et d'analyser le dossier en fonction des besoins de l'enfant et des ressources du milieu
- ÉQUIPE DE TRAVAIL
 - Faire des observations et recueillir les informations pertinentes pour effectuer le dépistage
 - Supporter ses collègues (surveiller le groupe une courte période, partager des problématiques ou la recherche de solutions)
 - Intervenir auprès de l'enfant si nécessaire
- ÉDUCATRICE
 - Faire des observations et recueillir les informations pertinentes pour effectuer le dépistage
 - Demander du support pour la recherche de partenaire
 - Préparer les enfants du groupe pour aider l'intégration de l'enfant présentant des besoins particuliers
 - Participer à la mise en place des plans d'interventions
 - Diriger les activités spécifiques au besoin
 - Observer les changements et faire les suivis avec les partenaires
 - S'adapter à des situations imprévues (état de crise)
 - Établir et maintenir une relation de confiance avec les parents
 - Travailler en étroite collaboration avec les parents, l'éducatrice spécialisée et les partenaires dans le dossier
- ÉDUCATRICE SPÉCIALISÉE
 - Identifier les besoins de l'enfant pour l'intégration.
 - Participer à la mise en place des plans d'interventions.
 - Appliquer les plans d'intervention des intervenants extérieurs
 - Diriger les activités spécifiques au besoin
 - Assister à des rencontres reliées à l'intégration de l'enfant présentant des besoins particuliers
 - Observer les changements et faire les suivis avec les partenaires
 - Informer les parents de l'évolution du plan de service

7.9 SUPPORT POUR LE DÉPISTAGE

Le CPE met à la disposition des éducatrices des outils techniques et professionnels pour le dépistage des enfants présentant des difficultés dans leur développement global. Avec l'autorisation du parent, les éducatrices peuvent faire une demande de consultation auprès du superviseur pédagogique pour évaluer un enfant.

7.10 SUPPORT À L'INTÉGRATION

La directrice aide les éducatrices à mettre en place des mesures pour faciliter cette intégration comme :



- Revoir son aménagement
- Regarder pour diminuer son ratio d'enfants
- Mettre en lien avec les partenaires du territoire
- Faire du support lors des suivis avec les parents

La directrice supporte l'éducatrice dans les démarches d'intégration de l'enfant et pour le suivi annuel de l'enfant présentant des besoins particuliers.

7.11 MODALITÉS ET ÉTAPES D'INTÉGRATION

Suite à l'évaluation du dossier de l'enfant, le service de garde met en place les mécanismes établis pour l'intégration de celui-ci. Les modalités d'intégration sont mises en application. Une rencontre avec tous les intervenants dans le dossier est organisée pour préparer les plans d'interventions.

Le plan d'intervention peut prendre plusieurs formes :

- Activité individuelle avec un accompagnateur (Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI), éducateur spécialisé)
- Activité individuelle dans le groupe avec un accompagnateur (CRDI, éducateur spécialisé)
- Activité d'intégration dans le groupe avec un accompagnateur lors des routines (CRDI, éducateur spécialisé)
- Activité de stimulations faite par l'éducatrice du groupe et l'éducatrice spécialisée (exercice de langage et de motricité)

En plus du plan d'intégration, des périodes d'intégration au groupe régulier seront prévus lors des repas ou collation, ou à d'autres moments de la journée et ce pour maximiser son intégration sociale.

7.12 PARTENAIRES

Le centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale est une ressource pour le dépistage et ce à travers le programme SAEM (Service d'aide à l'enfant et son milieu). Le CPE a accès à des ressources tel un orthophoniste pour des références et du support. Le CRDI peut être un partenaire dans la mise en place de services spécialisés et d'accompagnement. D'autres centres de réadaptation peuvent travailler avec le CPE pour des services adaptés.

8. POLITIQUES

8.1 POLITIQUE D'ADMISSION

La liste d'attente du CPE est gérée par l'organisme « [La Place 0-5](#) ». Une cotisation annuelle à cet organisme assure au CPE le respect de l'ordre d'inscription sur la liste d'attente des parents qui désirent une place pour leur(s) enfant(s) et qui remplissent les exigences de la politique d'admission de notre service de garde.

Sont admissibles au service de garde les enfants de 18 mois à 5 ans. Les priorités d'admission au CPE respectent l'ordre suivant :

1. *Les enfants fréquentant à temps partiel le CPE Centre Jour, selon la date d'inscription sur la liste d'attente de « La Place 0-5 ».*
2. *Les enfants des membres de la communauté universitaire qui acceptent une plage de garde sur appel lors d'absence d'enfants et lorsque le ratio le permet (dits les enfants *R*), selon la date d'inscription sur la liste d'attente de « La Place 0-5 ».*
3. *Les enfants des employés du CPE Centre Jour, selon la date d'inscription sur la liste d'attente de « La Place 0-5 »*



4. *La fratrie des enfants actuels inscrite à « La Place 0-5 » et dont au moins l'un des parents fait partie de la communauté universitaire, selon la date d'inscription sur la liste d'attente de « La Place 0-5 ».*
5. *La fratrie des enfants ayant quitté depuis moins de 10 ans, inscrite à « La Place 0-5 », et dont au moins l'un des parents fait partie de la communauté universitaire, selon la date d'inscription sur la liste d'attente de « La Place 0-5 ».*
6. *Les demi-frères ou demi-sœurs d'un enfant ayant fréquenté le CPE depuis moins de 10 ans, inscrits à « La Place 0-5 » et dont au moins l'un des parents fait partie de la communauté universitaire de la communauté universitaire, selon la date d'inscription sur la liste d'attente de « La Place 0-5 ».*
7. *Les enfants inscrits sur la liste d'attente « La Place 0-5 » et dont au moins l'un des parents est membre de la communauté universitaire, selon la date d'inscription sur la liste d'attente de « La Place 0-5 ».*
8. *Tout autre enfant inscrit sur la liste d'attente « La Place 0-5 », selon la date d'inscription sur cette liste d'attente.*

Il est toutefois précisé qu'en raison de circonstances exceptionnelles, le conseil d'administration pourra, sur proposition de la directrice, déroger au présent ordre d'admission et prioriser l'admission d'un enfant d'une fratrie sur tous les usagers inscrits à la « Place 0-5 » afin d'accommoder la famille dont il est membre et qui est touchée par lesdites circonstances exceptionnelles.

8.2 POLITIQUE DE GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

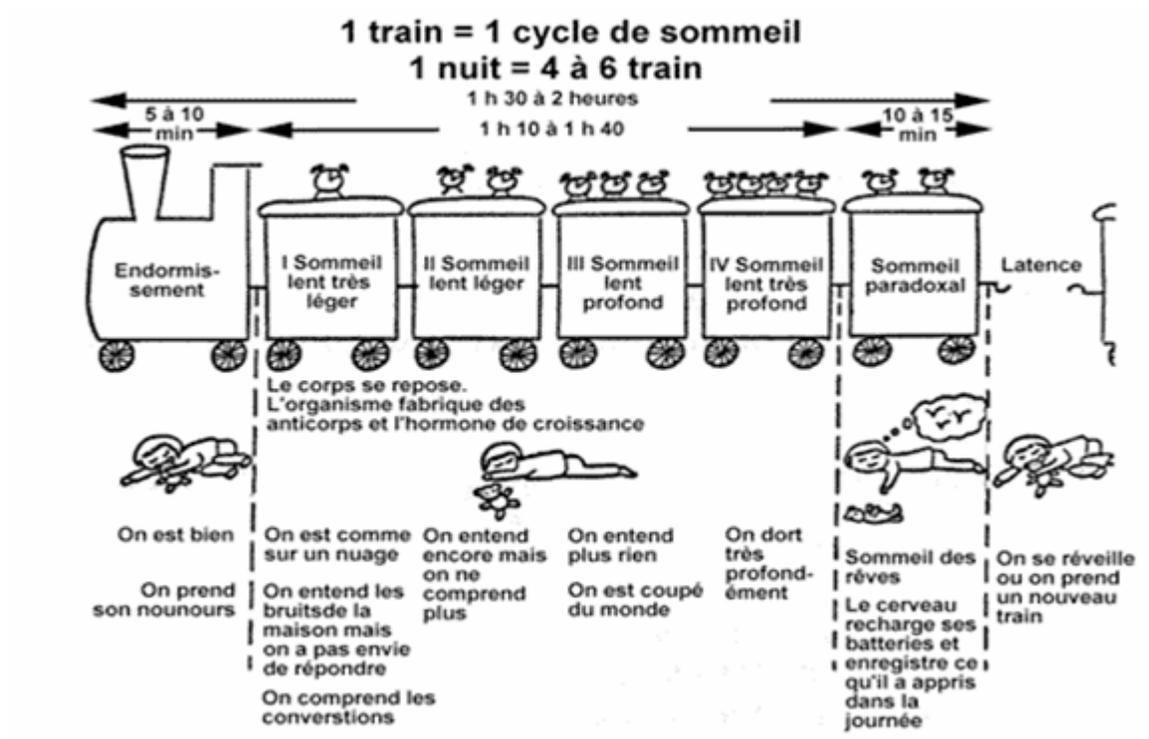
Centre Jour a une politique de gestion des renseignements personnels. Seuls les renseignements nécessaires aux besoins du service sont recueillis. Ils sont conservés aussi longtemps que nécessaire et sont détruits de façon sécuritaire lorsqu'ils ne sont plus requis. Un exemplaire de la politique de gestion des renseignements personnels est disponible sur demande.

8.3 POLITIQUE DU SOMMEIL

Dormir est un besoin essentiel tout aussi fondamental que se nourrir ou être aimé. Le sommeil joue un rôle majeur dans le bon développement de l'enfant d'un point de vue physique et psychique. L'assimilation des connaissances se fait en partie durant le sommeil. Le sommeil permet aussi à l'enfant de maintenir sa concentration tout au long de la journée, de garder une humeur stable et de maintenir son système immunitaire en bonne santé.

Comme l'enfant est le premier agent de son développement, il est la première personne à nous indiquer ses besoins. Afin de respecter le développement de l'enfant et ses besoins, nous avons établi des règles de bases appliquées dans l'ensemble du CPE. Ces règles prennent en considération le fait qu'un cycle de sommeil est d'environ 1h30 à 2h selon l'âge de l'enfant (voir l'image ci bas).

LE TRAIN DU SOMMEIL



(D'après Samara/Sommeil Primutam. Cradess)

– LES 10 RÈGLES DE BASES :

1. Une période de repos quotidienne est obligatoire pour tous les enfants de tous les groupes d'âges.
2. Une routine stable est installée afin de créer un climat de confiance et de sécurité.
3. La période qui précède le coucher est réservée à des activités calmes (histoire, musique douce ou autre).
4. Pour les plus jeunes (Trottineurs à 3 ans) la période de sieste est entre 12h30 et 15h. À partir de 14h30, les enfants qui se réveillent sont invités à se lever et faire des jeux calmes.
5. En aucun cas, l'enfant n'est forcé de dormir. L'éducatrice reste présente pour assurer la sécurité et le calme. Elle peut aussi aider certains enfants à se détendre (caresses, massages, présence réconfortante).
6. Pour les plus grands (4 à 5 ans) la période de sieste est entre 13h et 14h30. Les enfants ne sont pas obligés de dormir, cependant nous leur demandons de se relaxer pour une période d'au moins 45 minutes. Par la suite, ils sont invités à prendre un jeu calme.
7. Si l'enfant s'endort, on le laissera s'éveiller de lui-même, mais ce temps de sieste ne devra pas dépasser 15h afin de ne pas nuire au sommeil de nuit.
8. Vers 14h30, les rideaux sont ouverts et les activités reprennent selon le besoin du groupe. À 15h les enfants qui dorment encore seront réveillés doucement.
9. Aucun enfant ne sera réveillé plus tôt à moins qu'il ait complété un cycle de sommeil qui est de 1h30.
10. La literie de chaque enfant est rangée individuellement et est lavée régulièrement par le CPE. Les toutous, doudous et couvertures de la maison devront être faciles à laver et à ranger et sont entretenus par les parents.

8.4 POLITIQUE DES JEUX À L'EXTÉRIEUR

Une grande importance est accordée aux jeux extérieurs. L'environnement privilégié de Centre Jour fait de cette activité une source toujours renouvelée de bien-être et de plaisir.

De ce fait, tous les jours, lorsque la température le permet, les enfants sortent jouer à l'extérieur. Ces périodes sont très importantes pour les enfants, tant pour les activités qu'ils y font que pour leur santé.



Seuls les enfants pour qui il serait malsain de sortir peuvent rester à l'intérieur. L'enfant est alors confié à une autre éducatrice (si le ratio le permet) ou au personnel de direction en attendant que son parent vienne le chercher. Les rhumes et une fièvre inférieure à 39°C ne sont pas une contre-indication pour sortir.

8.5 POLITIQUE D'EXPULSION D'UN ENFANT

Le service de garde Centre Jour peut mettre fin à un contrat de services de garde et expulser un enfant dans les conditions suivantes :

- Si le parent refuse ou néglige de payer ses frais de garde
- Si, à la suite d'une intervention faite en collaboration avec le parent, il devient évident que le CPE n'a pas les ressources pour répondre adéquatement aux besoins de l'enfant ou que le parent ne collabore pas au plan prévu dans le projet d'intervention
- Si le comportement du parent met en danger la santé ou la sécurité des enfants ou du personnel de la garderie et ne respecte pas les Règles d'organisation du CPE

Cette politique a pour but de faire connaître aux parents les motifs de fin de contrats et les étapes s'y rattachant.

– PROCÉDURES SI LE PARENT REFUSE OU NÉGLIGE DE PAYER SES FRAIS DE GARDE

Chaque parent a l'obligation d'acquitter en totalité les frais de garde une fois par mois. S'il ne les acquitte pas, un premier avis lui sera émis. La semaine suivante, s'il y a toujours une absence totale de paiement, la direction enverra un deuxième et dernier avis. À ce moment, le parent fautif aura un délai de quatorze (14) jours pour acquitter les frais de garde antérieurs et encourus durant le délai de deux semaines ou pour prendre une entente de paiement avec la direction du CPE sans quoi l'enfant ne sera pas admis au CPE à partir de la 15^e journée d'absence de paiement. Comme indiqué sur le contrat, si un solde impayé dépasse 140 \$, un taux d'intérêt de 2 % s'ajoutera à la somme due.

– PROCÉDURES S'IL Y A IMPOSSIBILITÉ DE RÉPONDRE AUX BESOINS D'UN ENFANT

Il arrive, en de rares occasions, que le CPE n'ait plus les ressources humaines ou les équipements nécessaires pour répondre adéquatement aux besoins de l'enfant lorsque sa santé physique ou psychologique est en jeu. À ce moment, voici la procédure établie par le CPE :

- Les parents informent la direction de la situation ou la direction informe les parents de la situation
- La direction planifie une rencontre avec les parents afin de bien cerner l'ampleur de la problématique
- La direction entre en contact avec les professionnels (intervenants extérieurs qui suivent l'enfant)
- La direction fait une analyse et une évaluation des besoins en ressources humaines et équipements
- La direction organise une logistique pour l'encadrement de l'enfant
- La direction fait des démarches auprès du ministère et autres services, dont le CSSS, afin d'avoir le soutien nécessaire
- La direction fait un rapport au conseil d'administration
- Le conseil d'administration prend une décision concernant le maintien ou le retrait de l'enfant

– PROCÉDURE SI LE PARENT NE RESPECTE PAS LES PRÉSENTES RÈGLES D'ORGANISATION DU CPE OU S'IL MET EN DANGER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES ENFANTS OU DU PERSONNEL

- Un membre du personnel informe la directrice du comportement d'un parent
- La directrice entre en contact avec le parent et l'informe de la situation
- S'il n'y a aucune amélioration de la part du parent fautif, il sera invité à une rencontre formelle pour faire le point. Lors de cette rencontre, où seront convoqués l'éducatrice, la directrice et le parent (ou les parents), un engagement sera rédigé. Cet engagement devra être formulé par le parent et signé par toutes les personnes présentes



- Si les démarches entreprises ne correspondent toujours pas aux attentes du CPE et que la sécurité des enfants et du personnel est toujours mise en cause, la direction présente le dossier au conseil d'administration
- Le conseil d'administration prendra une décision pour le maintien ou le retrait de l'enfant

Dans le cas où il est établi qu'il y a un danger pour les enfants et le personnel, seul le parent fautif sera expulsé du CPE sans autre préavis.

8.6 POLITIQUE ALIMENTAIRE

Références : Cadre de référence « Gazelle et Potiron », Ministère de la famille et Politique alimentaire du CPE La Petite Cité

L'alimentation est un besoin essentiel à la vie. Mais au-delà de bien répondre aux besoins physiologiques des enfants, les périodes de repas et de collations sont considérées comme des moments particulièrement propices à l'acquisition de saines habitudes alimentaires, à l'exploration sensorielle, au développement de l'autonomie, du sentiment de compétence et au développement d'aptitudes sociales.

— OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Aspect nutritionnel : Offrir aux enfants une alimentation saine et équilibrée selon le Guide alimentaire canadien.
- Aspect pédagogique : Utiliser des stratégies éducatives favorables au développement de saines habitudes alimentaires et à la découverte des aliments
- Aspect sécuritaire : S'assurer d'un cadre sécuritaire afin de prévenir les situations susceptibles de nuire à la santé.

— RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION

- Aspect nutritionnel : S'assurer d'offrir une alimentation variée et nutritive, élaborer les prévisions budgétaires relatives à l'alimentation en collaboration avec la responsable à l'alimentation, approuver les menus.
- Aspect pédagogique : Développer, avec l'équipe de travail, des stratégies éducatives autour de l'alimentation. (voir responsabilités des éducatrices)
- Aspect sécuritaire : Fournir au CPE l'équipement approprié pour la préparation et la consommation des aliments, mettre en place des protocoles encadrant la gestion des allergies et des particularités, informer les parents des protocoles mis en place pour la gestion des allergies et des particularités, voir à l'application de la politique et instaurer des mécanismes de contrôle et de suivi.

— RESPONSABILITÉS DE LA RESPONSABLE À L'ALIMENTATION

- Aspect nutritionnel :
 - Préparer des repas et des collations nutritifs et équilibrés.
 - Apprêter les aliments de façon savoureuse et attrayante.
 - Planifier et respecter un menu cyclique qui permet d'assurer la qualité et la variété de l'offre alimentaire.
 - Offrir des repas et des collations à des heures régulières, espacés de 2 à 3 heures.
 - Faire les achats selon les budgets alloués.
 - S'assurer de gérer la réserve alimentaire de manière efficace afin de réduire les pertes.
 - Afficher le menu et les changements afin d'informer le personnel et les parents.
- Aspect pédagogique :
 - Offrir des menus particuliers pour souligner les événements spéciaux (gâteau d'anniversaire, menu de fête)
 - Aider les éducatrices lors d'activités spéciales en lien avec l'alimentation (préparer des recettes, collations animées, pique-nique extérieur)
- Aspect sécuritaire :
 - Mettre en place des mesures d'hygiène pour s'assurer de l'absence de contamination des aliments.
 - Gérer les menus spéciaux et mettre en place des stratégies pour les enfants allergiques ou ayant des particularités alimentaires.



o Préparer les aliments de manière à éviter les accidents tels que étouffements, blessures à la bouche, etc.

– RESPONSABILITÉS DES ÉDUCATRICES

- Aspect nutritionnel :
 - o Promouvoir les saines habitudes alimentaires en étant un modèle pour les enfants.
 - o Respecter les signaux de faim et de satiété de l'enfant.
 - o Encourager l'enfant à bien mastiquer les aliments et à prendre son temps.
 - o Encourager l'enfant à goûter tous les aliments, sans toutefois le forcer.
 - o Encourager les enfants à boire de l'eau afin de favoriser une hydratation optimale.
 - o Offrir des repas et des collations à des heures régulières, espacés de 2 à 3 heures.
- Aspect pédagogique :
 - o Établir des règles de conduite adaptées au stade de développement des enfants autant pour le bon déroulement du repas que pour les bons comportements à adopter (laver ses mains, rester assis, utiliser ses ustensiles, parler doucement, être calme, attendre son tour, etc.)
 - o Établir avec les enfants une routine pour encadrer les périodes de repas.
 - o Favoriser les discussions et une atmosphère calme et agréable.
 - o Adopter un style démocratique à l'occasion des repas et des collations. Une approche suffisamment permissive pour encourager les enfants dans leur quête d'autonomie est souhaitée.
 - o Être un modèle pour les enfants en dînant avec eux. Si l'éducatrice apporte son lunch, elle peut dîner à sa pause. Si elle ne peut attendre jusqu'à sa pause, elle devra s'assurer que son lunch ne contient aucun aliment allergène (noix, arachide, œuf) et qu'il est équilibré et nutritif.
 - o Ne pas utiliser les aliments en guise de récompense, de punition ou comme moyen de négociation.
 - o Faire découvrir et susciter la réflexion quant aux couleurs, textures, formes, odeurs et saveurs des aliments.
 - o Intégrer des activités associées à la découverte des aliments dans le cadre d'activités quotidiennes ou d'activités spéciales.
- Aspect sécuritaire :
 - o Aménager les lieux de repas d'une manière conviviale et adaptée aux besoins des enfants.
 - o Appliquer les protocoles mis en place afin d'assurer la sécurité des enfants allergiques ou ayant des particularités alimentaires.
 - o Intervenir adéquatement en cas de réaction allergique.
 - o Permettre aux enfants de se rincer la bouche après le repas ou la collation avec de l'eau, du lait ou une brosse à dents afin de prévenir la carie dentaire.

– RESPONSABILITÉS DES PARENTS

- Se tenir informé de l'alimentation de leur enfant en consultant le menu affiché.
- Compléter la liste d'introduction des aliments.
- Informer la direction et la responsable à l'alimentation de toutes allergies, intolérances ou particularités alimentaires de leur enfant ainsi que tous changements qui surviennent au cours de l'année.
- Fournir la prescription médicale au CPE afin d'identifier l'allergie ou l'intolérance.
- Fournir et renouveler l'Épipen si leur enfant en a besoin.
- N'apporter aucun aliment dans le milieu de garde.

– AU QUOTIDIEN

La collation am

- o Prendre la collation du matin entre 9h et 9h30 afin qu'il y ait au moins 2h entre celle-ci et le dîner.
- o Servir de l'eau durant la collation ou après.
- o Favoriser une atmosphère calme et propice aux échanges.



- o Profiter de ce moment pour discuter avec les enfants afin de stimuler le développement langagier, cognitif et social. Ce sont de belles périodes pour leur transmettre de nouvelles connaissances ou simplement les écouter.

La collation pm

- o Prendre la collation de l'après-midi entre 15h et 15h30, mais pourra s'étendre jusqu'à 15h45 dans le but de respecter le rythme de l'enfant.
- o Servir de l'eau avant la collation.
- o Servir du lait avec la collation.
- o Profiter de cette période pour faire un retour sur la journée, les laisser s'exprimer sur ce qu'ils ont vécu.

Le dîner

- o Le dîner est servi entre 11h30 et 11h40 afin de laisser suffisamment de temps pour la période du repos.
- o Servir de l'eau avant le repas.
- o Servir de petites portions à la fois pour éviter le gaspillage et ne pas décourager l'enfant.
- o Servir de tous les aliments à chaque enfant et insister pour qu'il goûte à tout. Cependant, il ne faut pas forcer l'enfant ou mettre la bouchée de force dans sa bouche. Les encouragements et le renforcement positif sont préconisés.
- o Servir au moins un verre de lait à chaque enfant durant le repas ou à la fin.
- o Prendre son temps. Il est recommandé de prendre au moins une période de 30 minutes pour le repas.
- o Favoriser une atmosphère calme et propice aux échanges.
- o Faire brosser les dents des enfants avec de l'eau afin de favoriser une bonne hygiène ou leur faire boire de l'eau afin de bien rincer la bouche avant la sieste.

– ALLERGIES, INTOLÉRANCES ET PARTICULARITÉS ALIMENTAIRES

Tout en préservant le plaisir de manger, les allergies, les intolérances et les particularités alimentaires doivent être traitées consciencieusement afin d'éviter les risques de réaction.

Au CPE, l'intervention auprès des enfants allergiques ou intolérants est une responsabilité partagée entre les parents et l'équipe de travail. Les meilleurs moyens pour éviter les réactions allergiques demeurent la diffusion de l'information et la communication des renseignements. Si un enfant démontre des signes d'allergie ou d'intolérance alimentaire, il est essentiel que l'éducatrice et les parents s'informent mutuellement. Il nous apparaît également important de sécuriser les parents dont les enfants vivent avec des intolérances ou des allergies alimentaires.

**Aucun aliment contenant des arachides, des noix
ou leurs traces ne doit entrer dans le CPE**



Lorsqu'il est question d'allergie ou d'intolérance alimentaire, pour que des mesures soient prises au CPE, un **avis médical est nécessaire**.

L'intervention médicale a pour objectif l'obtention d'un diagnostic précis permettant de déterminer le type de réaction alimentaire et de nommer le ou les allergènes à éviter afin d'élaborer une diète spécifique appropriée à l'enfant. Elle nous permettra aussi de connaître la médication requise dans le cas d'ingestion accidentelle d'un allergène.

La seule protection face aux allergies alimentaires est d'éviter tout contact avec l'allergène. Pour cette raison, le CPE met en place des règles qui lui permettent d'exercer un contrôle efficace sur l'alimentation offerte aux enfants.



– RÈGLES GÉNÉRALES

- Le CPE n'accepte **aucune nourriture (liquide ou solide)** venant de l'extérieur, sauf en cas d'exception, après entente avec la direction et la responsable à l'alimentation.
- Le CPE doit toujours tenir compte des allergies, des intolérances et des particularités alimentaires dans la préparation des repas et des collations, lors des activités spéciales et des sorties.
- La responsable à l'alimentation collabore avec les parents afin d'établir ensemble ce que le CPE offrira à l'enfant
- Le parent collabore et communique avec le CPE pour tout changement concernant l'alimentation de son enfant. **La responsable de l'alimentation demeure la première répondante.**
- Advenant un cas d'exception où le CPE est dans l'impossibilité d'offrir les repas à l'enfant et que de la nourriture est apportée de la maison, le CPE se doit de bien identifier le contenu et de le ranger adéquatement.
- L'éducatrice assure la deuxième vérification du repas qui est servi à l'enfant.
- Tout achat de nourriture pour le CPE doit être fait ou approuvé par la responsable en alimentation et ce, même pour des bricolages ou activités spéciales.
- Pour les anniversaires des enfants, l'événement est souligné entièrement par le CPE (gâteau fait au CPE).
- Des tableaux des enfants présentant des allergies, des intolérances ou des particularités alimentaires (avec leurs photos) sont placés à la cuisine et dans chacun des locaux et sont bien à la vue.
- **Toujours garder les auto-injecteurs (Épipen) dans des endroits faciles d'accès et à proximité de l'enfant.** S'assurer que tous les membres du personnel sachent où les trouver.

8.7 POLITIQUE D'APPRENTISSAGE DE LA PROPRETÉ

– BUT

Offrir à l'enfant un milieu répondant à son niveau de développement physiologique, notamment lors de l'apprentissage de la propreté.

Chaque enfant est un être unique et possède son propre rythme d'apprentissage. La réceptivité à devenir propre ne devrait pas être dictée par l'âge de l'enfant, mais par des signes de maturation physiologiques et psychologiques. Plusieurs de ces signes doivent être présents avant de débiter l'apprentissage de la propreté.

Signes physiologiques :

- La couche demeure sèche pendant au moins 2 heures.
- L'enfant peut demeurer assis sans appui environ 10 minutes.
- Assis ou accroupi, l'enfant est capable de se relever par lui-même.
- Le menu de l'enfant est semblable à celui de l'adulte.
- L'enfant est capable de baisser son pantalon.

Signes psychologiques :

- L'enfant collabore avec l'adulte sans trop s'opposer.
- L'enfant a acquis une certaine autonomie affective et a envie de faire seul (habillage, manger, s'endormir, etc.)
- L'enfant veut voir et imiter ceux qui vont à la toilette.
- L'enfant se montre inconfortable lorsque sa couche est souillée.
- L'enfant utilise des mots simples associés à l'apprentissage de la propreté.

– MOYENS : LORSQUE L'ENFANT EST PRÊT À LA MAISON ET AU CPE

- Établir une bonne collaboration entre le parent et l'éducatrice.



- Éviter de commencer l'entraînement juste au moment où l'enfant vit des changements importants (changement de groupe au CPE, déménagement, changement de routine). Il est préférable d'attendre le moment où l'enfant est stable et bien disposé.
- Enlever les couches progressivement, remplacer par une culotte pour de courtes périodes. (Les Pull-Ups sont pratiques pour les siestes et les sorties.)
- Proposer le petit pot à l'enfant, car il a un appui pour les pieds, plus stable. (Avant d'utiliser la toilette).
- Instaurer des routines d'hygiène souples.
- Respecter les refus de l'enfant et essayer de nouveau un peu plus tard.
- Féliciter à chaque fois que l'enfant fait une selle ou un pipi dans le pot et le laisser activer la chasse d'eau.
- Il est normal qu'il y ait des accidents. (L'enfant n'a pas encore acquis la pleine maturité du contrôle de ses sphincters.) L'enfant contrôle d'abord les urines et ensuite les selles. Ce qui veut dire que même si l'enfant fait ses pipis à la toilette, il n'est peut-être pas encore prêt pour les selles.
- Éviter de remettre des couches, de faire un retour en arrière.
- Lorsque survient un accident, l'enfant se change avec plus ou moins d'aide selon son degré d'autonomie et la situation.
- Il faut surtout être patient et ne pas le comparer aux autres enfants.

Il est inutile, même nuisible de s'y prendre trop tôt sans que l'enfant soit assez mature et prêt. Des parents pourront être fiers de voir leur enfant propre mais ne feront pas le lien entre cet apprentissage précoce et diverses problématiques futures.

Problématiques :

- Timidité
- Constipation
- Mouille son lit jusqu'à l'âge scolaire
- Trouble de l'alimentation
- Peurs soudaines
- Troubles du sommeil
- Etc.

Ne vous inquiétez pas, il est faux de dire que les enfants doivent obligatoirement être propres à deux ans. Chacun y va à son rythme. Laissez-lui le plaisir d'être fier de lui-même!

9. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Tel que stipulé dans le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le CPE Centre Jour s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes. Cette procédure sera remise à chacun des parents qui utilisent les services du CPE. Celle-ci a pour but d'aider les utilisateurs à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration.

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE veut favoriser un traitement objectif et adéquat de toute plainte formulée. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

9.1 PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le CPE recueillera et traitera toute plainte provenant de toute personne concernant le service de garde, un membre du personnel du CPE ou toute personne agissant en son nom.

Toute personne pourra porter plainte au CPE :



- Pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le service de garde qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus
- Lorsqu'elle aura des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant en son nom manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement

De plus, toute personne pourra porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle aura des raisons de croire que le CPE Centre Jour manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la loi.

9.2 PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Pour ce faire, le conseil d'administration désigne la directrice du CPE afin de recevoir et traiter les plaintes. En cas d'absence de la directrice, la personne désignée comme président du CPE Centre Jour assumera cette fonction. Advenant le cas où la plainte concerne la directrice du CPE, un membre de l'administration est désigné pour recevoir la dite plainte.

9.3 TRAITEMENT DES PLAINTES

Les personnes désignées traiteront toute plainte avec diligence et en assureront le suivi. La personne qui recevra la plainte permettra au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournira les renseignements requis, dirigera la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme et s'assurera du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

– RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Un plaignant pourra formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Le plaignant ne sera pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui recevra la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invitera à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, les personnes désignées ouvriront un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents. De plus, lorsque la plainte sera écrite, la personne désignée expédiera au plaignant un accusé de réception. Bien entendu, il faudra que ce dernier ait fourni son nom et son adresse.

Si la directrice est absente pour moins de 24 h, la personne qui recevra la plainte offrira au plaignant de :

- Communiquer avec la personne désignée absente à un autre moment dans la journée
- Prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée absente puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée

Cependant, s'il s'agit d'un cas urgent, la personne qui recevra la plainte la transmettra à la directrice ou à la personne la plus apte à la traiter (président ou vice-président du conseil d'administration du CPE).

– EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Lorsqu'elle recevra une plainte, la directrice devra d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement. Dans tous les cas, la personne désignée notera ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant :

- La personne désignée invitera le plaignant à signaler la situation à la Direction de la protection de la jeunesse et lui proposera de l'accompagner dans cette démarche



- La personne désignée procèdera au signalement auprès de ce même organisme et conformément au processus de signalement. La personne désignée collaborera avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte

Pour une plainte qui ne relève pas de la compétence du CPE :

- La personne désignée réfèrera le plaignant à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas

Pour une plainte qui porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre du personnel :

- La personne désignée à traiter cette plainte est la directrice. Celle-ci statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avisera le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille

Pour une plainte portant sur un fait ou une situation concernant le service de garde, mais qui 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 ou un membre du personnel) :

- La personne désignée à traiter ces plaintes est la directrice. Celle-ci, après avoir recueilli les commentaires des personnes concernées, invitera le plaignant à régler l'objet de la plainte avec la personne et offrira son soutien aux parties pour aider à la solution du problème

Pour une plainte portant sur un fait ou une situation concernant le service de garde et qui 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 dressera un rapport écrit relatant les événements énoncés par le plaignant
- Elle avisera les personnes concernées des actes qui leur sont reprochés
- Elle fera enquête auprès de ces personnes afin de recueillir des informations et commentaires concernant la situation dénoncée

Selon la situation et les recommandations du CPE, elle pourra, selon le cas :

- Communiquer avec la personne concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus
- Informer le conseil d'administration qui prendra une décision quant au suivi à apporter à la plainte et quant à la possibilité d'enclencher certaines procédures encadrées par les règlements généraux, les règles d'organisation ou par la convention collective
- Lorsque la plainte s'avère fondée, le CPE s'assurera que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. À cette fin, la personne désignée procèdera, si nécessaire, à un ou plusieurs moyens de contrôle, dépendamment de la nature de l'infraction constatée

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée produira un rapport écrit de ses constatations et le présentera au conseil d'administration qui décidera du suivi. Si une mesure disciplinaire est nécessaire, elle devra respecter la convention collective dans le cas d'un employé ou les règlements généraux et les règles d'organisation dans le cas d'un utilisateur.

– RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice informera périodiquement le conseil d'administration ainsi que les personnes en charge de notre dossier au Ministère de la Famille des plaintes reçues et elle en décrira la nature et en indiquera le traitement.

– CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant le suivi apporté sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE. Seul la directrice du CPE et le conseil d'administration ont accès à ces documents pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.