



RÈGLES DE RÉGIE INTERNE

**Centre de la Petite Enfance et Bureau Coordonnateur
de la garde en milieu familial
Carrosse-Citrouille**

1680 rue Garant, Sherbrooke QC J1J 1J2
Tél : 819 565-8295 – Téléc. : 819 565-4736

Chers parents,

Les présentes politiques ont été adoptées afin de faciliter le bon fonctionnement du Centre de la Petite Enfance (CPE) et Bureau Coordonnateur (BC) Carrosse-Citrouille ainsi que pour assurer la qualité de ses services.

Les règles doivent être respectées et ne peuvent être discutées qu'en conseil d'administration.

Merci de votre collaboration !



Table des Matières

Page 04.	Mission du CPE-BC
Page 05.	Orientations générales du CPE BC
Page 08.	Fonctionnement du BC
Page 09.	Politique d'admission au CPE et en milieu familial
Page 11.	Procédure d'expulsion des enfants reçus au CPE
Page 11.	Heures d'affaires CPE-BC
Page 11.	Horaire type et ratio
Page 13.	Congés fériés au CPE
Page 13.	Fermeture imprévue du CPE
Page 14.	Vacances au CPE
Page 14.	Absences au CPE
Page 14.	Politique d'accueil et départ de l'enfant au CPE
Page 15.	Santé et sécurité des enfants au CPE
Page 16.	Repas et collations au CPE et en milieu familial
Page 17.	Fournitures demandées au CPE
Page 17.	Couches et crème solaire au CPE
Page 17.	Sorties des enfants au CPE
Page 17.	Participation des parents à la vie du CPE
Page 18.	Adhésion pour être membre du CPE-BC
Page 18.	Frais de garde au CPE et en milieu familial
Page 18.	Mode de paiement au CPE
Page 19.	Retards au CPE
Page 19.	Non-paiement au CPE
Page 19.	Gestion des plaintes concernant le CPE-BC et nos services de garde en milieu familial
Page 21.	Annexe 1

**Le CPE-BC Carrosse-Citrouille
est une corporation sans but lucratif,
régie et subventionnée
par le ministère de la Famille**



**Afin de faciliter la lecture du présent document,
nous avons employé le féminin comme genre
pour désigner le personnel éducateur en général.**

1. MISSION DU CPE-BC

Fort d'une longue histoire, Carrosse-Citrouille œuvre pour l'épanouissement de la petite enfance depuis 1975. S'appuyant sur le programme éducatif « Accueillir la petite enfance », le personnel qualifié, engagé et passionné offre un milieu de vie teinté d'un esprit de famille. Carrosse-Citrouille favorise l'adoption de saines habitudes de vie dans un environnement où la nature est au cœur de ses actions.

Le CPE-BC est formé de deux composantes :

- Le CPE offre de la garde en installation et détient un permis d'opération de soixante (80) places qui accueille des enfants âgés de 0 à 5 ans, dont une pouponnière de 15 places réservée aux poupons âgés de 0 à 18 mois.
- Le Bureau Coordonnateur offre de la garde en milieu familial et détient un permis d'opération de huit cent vingt-cinq (825) places pour des enfants âgés de 0 à 5 ans.

La corporation est administrée de manière autonome par un conseil d'administration (CA) composé de neuf (9) membres, dont trois (3) sont des parents d'enfants fréquentant l'installation, trois (3) parents utilisateurs du milieu familial, un membre du personnel, une responsable en milieu familial et un membre de la communauté. Les postes de présidente, vice-présidente et secrétaire-trésorière sont représentés par des parents.

Le CPE-BC est membre du Regroupement des Centres de la Petite Enfance des Cantons de l'Est (RCPECE).

Les employées du CPE-BC sont membres du Syndicat des Travailleuses et Travailleurs des Centres de la petite enfance de l'Estrie (CSN).

Les RSGE reconnues par le BC font parties de l'Alliance des Intervenantes en milieu familiale – Estrie (ADIM ESTRIE) qui elle est membre de la Fédération des Intervenantes en Petite Enfance du Québec (FIPEQ – CSQ).

2. ORIENTATIONS GÉNÉRALES DU CPE-BC

Grâce à l'implication et l'engagement de l'équipe, des responsables de services de garde en milieu familial (RSGE) et des familles, Carrosse-Citrouille sera porteur d'une vision collective et écologique et rayonnera dans la communauté. Il se démarquera par ses actions concrètes basées sur l'héritage laissé aux générations futures.

Notre CPE-BC se démarque particulièrement par son approche pédagogique concertée entre les deux composantes de notre milieu. Même si nos environnements d'apprentissage sont différents, soit l'installation et les milieux familiaux, nos objectifs éducatifs demeurent les mêmes. Nous travaillons à maîtriser les notions théoriques du programme éducatif Accueillir la petite enfance. Nous sommes à l'affût de nouvelles avenues pédagogiques, soit innover et oser faire autrement dans le respect des besoins et des intérêts des enfants. Nous nous sommes dotés d'un système qui priorise l'évolution des compétences du personnel par la valorisation des formations de perfectionnement en lien avec le programme éducatif Accueillir la petite enfance.

Nos valeurs éducatives

Nos principales valeurs éducatives sont les suivantes :

Coopération

Coopérer et s'engager ensemble à une œuvre commune, en reconnaissant et en respectant le rôle unique et complémentaire de chacun ;

Respect

Accueillir l'autre dans la bienveillance et l'empathie en reconnaissant son unicité ;

Plaisir

Évoluer dans un environnement favorisant le bien-être, où le rire et la spontanéité sont au cœur de nos interactions ;

Engagement

Participer activement au développement de l'enfant tout en s'investissant avec la communauté et les milieux familiaux dans une vision commune ;

Accompagnement

Guider avec bienveillance au rythme de l'autre afin de faire émerger le plein potentiel de chacun... « Aide-moi à faire seul ! ».

- *Tout enfant a le droit d'être différent.*
- *Tout enfant a le droit d'être respecté.*
- *Tout enfant a le droit d'être aimé.*
- *Tout enfant a le droit d'agir pour se construire.*
- *Tout enfant a le droit de se développer harmonieusement.*

Extrait de Déclaration des droits de l'enfant, 1959



La vie en collectivité favorise l'échange, le partage, la découverte de soi et de l'autre. Elle permet mille et une expériences qui favorisent l'édification de la personnalité de l'enfant et le développement de son autonomie. Cependant, ce milieu social, complémentaire à la famille, ne peut être enrichissant que s'il considère certains facteurs essentiels au bon développement de l'enfant et qu'il s'élabore autour de la valeur fondamentale du respect.

Les valeurs du Centre de la Petite Enfance Carrosse-Citrouille sont humanistes et permettent à toute personne une parfaite intégration dans un milieu humainement riche et respectueux des différences de chacun et ce, indépendamment de ses origines, de son sexe, de sa culture et de sa religion. Le CPE Carrosse-Citrouille assure la santé et la sécurité des enfants dans son service, tout en favorisant leur développement et ce, de façon harmonieuse tout comme la Loi 143 le prescrit.

Le ministère de la Famille a mis en place un processus d'évaluation et d'amélioration de la qualité de nos services éducatifs. Le CPE Carrosse-Citrouille a été évalué et a pu démontrer un niveau de qualité de ses services éducatifs offerts aux enfants de 0 à 5 ans. Pour ce faire, nous sommes toujours à l'affût des formations et des informations en lien à la petite enfance.

Nous bénéficions en continu du soutien du Regroupement des Centre de la Petite Enfance des Cantons de l'Est (RCPECE), de l'Association des Centres de la Petite Enfance du Québec (AQCPE) et de leurs partenaires concernant le processus d'amélioration de la qualité de nos services.

Notre programme éducatif représente fièrement le programme éducatif **Accueillir la petite enfance** du ministère de la Famille. Le CPE y adhère et il est proactif à l'application de celui-ci.

Le personnel éducateur s'engage à transmettre par écrit aux parents l'évolution du développement de l'enfant et ce, tout au long de son parcours au CPE. Ce document écrit permettra notamment de faciliter sa transition vers l'école.

Le CPE Carrosse-Citrouille offre un lieu à la fois stimulant et sécurisant, qui permet à l'enfant de grandir dans le respect de l'individualité de son développement et en harmonie avec son environnement familial.



Objectifs spécifiques du CPE :



➡ Vis-à-vis de l'enfant :

- Favoriser le lien d'attachement et le sentiment de sécurité intérieure ;
- Favoriser le développement de l'estime de soi ;
- Développer la confiance en soi ;
- Respecter l'unicité de l'enfant ;
- Reconnaître la fonction du plaisir et du jeu ;
- Stimuler l'autonomie ;
- Soutenir l'enfant dans ses différents apprentissages visant son développement global (affectif, physique et moteur, social et moral, cognitif et langagier) ;
- Préserver la créativité ;
- Soutenir l'enfant ayant des besoins particuliers.

➡ Vis-à-vis du parent :

- Favoriser le lien de confiance ;
- Favoriser la collaboration ;
- Favoriser une saine communication en informant le parent sur le développement de son enfant au CPE et en reconnaissant que celui-ci est la référence la plus importante pour s'informer sur l'enfant et son développement ;
- Encourager la participation des parents à la vie du CPE notamment celle des pères.

Toujours dans le but de prendre part à la « vie de Carrosse-Citrouille » et ainsi de créer un lien d'appartenance, nous invitons les parents à participer à différents comités (pédagogie, social, finance, etc.).

➡ Vis-à-vis le personnel :

- Favoriser une ambiance de travail saine et positive ;
- Favoriser l'entraide et la collaboration ;
- Soutenir le professionnalisme du personnel ;
- Soutenir le sentiment d'appartenance au CPE.



Le CPE-BC prend également des engagements environnementaux pour améliorer notre apport et notre transfert de valeurs ; compostage, récupération, limitation des déchets. Ces acquis sont transmis aux enfants de façon dynamique, intéressants et constructifs. Depuis novembre 2020, nous sommes certifiées en tant que CPE Durable émis par Environnement Jeunesse.

En ce qui concerne notre situation géographique et notre clientèle, nous sommes situés dans un quartier résidentiel du nord de Sherbrooke qui a à proximité plusieurs commerces et bureaux. Les parents utilisateurs qui fréquentent ou souhaitent fréquenter l'installation sont définis comme étant de la classe moyenne et proviennent de plusieurs milieux de vie. Par notre territoire, définit par le ministère de la Famille comme étant le 509, le CPE dessert, incluant la garde en milieu familial, l'arrondissement Jacques-Cartier, Mont-Bellevue et Bromptonville.

3. FONCTIONNEMENT DU BC

Le BC coordonne les services de garde éducatifs offerts par les RSGE qu'il a reconnues dans un territoire qui lui est attribué. Les fonctions du BC sont les suivantes, selon l'article 42 de la LSGÉE :

- ➡ Accorder, renouveler, suspendre ou révoquer, suivant les cas et conditions prévus par la loi, la reconnaissance à titre de personne responsable de la 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 reconnues ;
- ➡ Répartir entre les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnu, selon les besoins de garde des parents et suivant les instructions du ministre, les places donnant droit à des services de garde subventionnés ;
- ➡ Déterminer, selon les cas et conditions déterminées par règlement, l'admissibilité d'un parent à la contribution fixée par le gouvernement en vertu de l'article 82 ;
- ➡ Administrer, suivant les instructions du ministre, l'octroi, le paiement, le maintien, la suspension, la diminution, le retrait ou la récupération de subventions aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnu 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 de 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.

4. POLITIQUE D'ADMISSION AU CPE ET EN MILIEU FAMILIAL



Concernant la garde en installation :

Le CPE reçoit des enfants âgés de 0 à 5 ans à temps plein ou à temps partiel. Les demandes à temps partiel sont étudiées au cas par cas dans l'objectif d'assurer au CPE l'optimisation de l'utilisation des places disponibles.

Politique de la liste d'attente CPE-BC :

Tous les parents doivent s'inscrire sur la liste d'attente centralisée LA PLACE 0-5.

L'attribution des places disponibles est réalisée selon l'ordre de priorité établi ci-dessous et selon les spécificités des besoins requis par le CPE :

1. Aux enfants des membres du personnel en poste et ayant terminé leur période de probation au CPE-BC Carrosse-Citrouille ;
2. Aux enfants résidants à la même adresse que des enfants fréquentant du le CPE
3. Aux enfants ayant des besoins particuliers (étude du dossier au préalable) ;

Quatre places protocoles sont réservées à l'installation, selon une entente entre le CIUSSS de l'Estrie et le CPE. Ces places sont supportées par le ministère de la Famille.

Politique d'admission des enfants à besoin particuliers (handicapés) :

Pour accueillir un enfant ayant des besoins particuliers, nous nous engageons à accompagner la famille dans un processus où nous prendrons le temps d'évaluer la situation de l'enfant. Pour ce faire, nous souhaitons évaluer chacune des situations, cas par cas, pour s'assurer que nous sommes en mesure de bien répondre aux besoins spécifiques de l'enfant.

Politique d'admission des enfants à besoin particuliers (handicapés) (suite) :

Nous avons à cœur l'épanouissement et le développement harmonieux de l'enfant. Il est important que les parents informent le CPE des suivis de l'enfant avec tout spécialiste liés aux besoins de l'enfant. Tout au cours de ce processus, nous aurons besoin de faire équipe avec la famille. Ceci assurera une intégration réussie et personnalisée !

Concernant la garde en milieu familial :

Chaque RSGE fait sa propre politique d'admission. Le BC peut soutenir et

accompagner selon la demande de la RSGE ou les questionnements des parents.

L'inscription :

Lors de l'inscription, les parents sont invités à remplir un dossier d'inscription contenant différentes informations nécessaires au service administratif du CPE- BC.

Pour l'inscription au CPE, les parents sont aussi invités à compléter certains documents destinés au personnel éducateur, permettant de favoriser une intégration harmonieuse de l'enfant au sein de son nouveau milieu de vie.

Entente de services :

Conformément à la réglementation dictée par le ministère de la Famille, lors de l'inscription de leur enfant, les parents doivent signer une entente de service avec le CPE ou avec la RSGE selon le service choisi.

La durée de cette entente peut couvrir toute la période de fréquentation de l'enfant au sein du CPE et pour la garde en milieu familial, la durée de l'entente est à la discrétion de la RSGE.

Dans le cas d'une modification de fréquentation de l'enfant, les parents doivent en informer la directrice à l'installation ou la RSGE selon le cas, et réactualiser une nouvelle entente de service.

Dans le cas d'un départ, les parents doivent en informer la direction ou la RSGE et remplir le formulaire de résiliation d'entente de services. Pour la garde en installation, un préavis de deux semaines serait apprécié par le CPE.

Place à contribution réduite (PCR) ou exemption de la contribution réduite (ECP) :

Pour bénéficier de la contribution réduite ou de l'exemption de cette contribution, le parent doit remplir le formulaire de demande d'admissibilité à la contribution réduite émise par le ministère de la Famille. Les documents exigés sont le certificat de naissance du parent et de l'enfant ou tout autre document établissant la citoyenneté canadienne du parent et de l'enfant ou tout autre document qui sont exigés dans le formulaire.

En ce qui concerne les enfants admis au tarif exempté (ECP), le parent doit fournir une preuve qu'il reçoit des prestations d'un programme d'aide financière de dernier recours au sens de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

5. PROCÉDURE D'EXPULSION DES ENFANTS REÇUS AU CPE



L'article 10 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance prévoit que le prestataire de service de garde doit se doter d'une procédure d'expulsion des enfants reçus. Le présent document fait donc partie intégrante du règlement de régie interne du CPE et est remis aux parents dès l'inscription de leur enfant au CPE. (Voir Annexe 1*)

6. HEURES D'AFFAIRE CPE-BC

Les **bureaux administratifs** du CPE et du BC sont ouverts du lundi au vendredi de **8 h à 16 h 30**. Le **CPE** est ouvert à temps plein, de **7 h 00 à 18 h 00**, du lundi au vendredi.

Pour le volet familial, chaque RSGE détermine son horaire, cependant, elle se doit de répondre aux besoins des parents en offrant des services de garde pendant une période continue maximale de 10 heures par jour tel que stipulé à l'article 6 du Règlement sur la contribution réduite.

7. HORAIRE TYPE ET RATIO



Voici l'horaire régulier des enfants de plus de 18 mois

07.00 à 09.00		Accueil des enfants - Jeux libres
09.00 à 09.30		Collation - Hygiène
09.30 à 10.30		Activités en ateliers
10.30 à 11.15		Activités extérieures
11.15 à 11.30		Hygiène - Préparation pour le repas
11.30 à 12.30		Repas – Hygiène
12.30 à 13.00		Jeux libres – Histoire
13.00 à 15.00		Sieste ou détente – Lever progressif - Activités calmes
15.00 à 15.30		Collation - Hygiène
15.30 à 17.00		Jeux semi-dirigés ou jeux extérieurs
17.00 à 18.00		Jeux libres intérieurs ou extérieurs jusqu'au départ de l'enfant

Cet horaire peut varier selon le groupe d'âge des enfants, leurs besoins particuliers, ou tout simplement en fonction du programme d'activités plus spécifique d'un groupe à l'autre ou lors d'événements spéciaux.

Voici l'horaire régulier des poupons (sera adapté selon chaque rythme de l'enfant)

07.00 à 09.00		Accueil des enfants - Jeux en motricité libre
09.00 à 09.30		Collation - Hygiène
09.30 à 10.30		Jeux extérieurs ou intérieurs en motricité libre
10.30 à 12.30		Période des repas
12.30 à 15.00		Jeux en motricité libre
15.00 à 16.00		Collation - Hygiène
16.00 à 18.00		Jeux extérieurs ou intérieurs en motricité libre jusqu'au départ de l'enfant

Respect du rythme de chacun des poupons à partir d'un outil rempli par les parents. Celui-ci permet d'adapter l'horaire du petit le plus semblable que possible à l'horaire qui s'applique à la maison. Également, siestes progressives et hygiène tout au long de la journée selon le rythme de chaque poupon.

Le ratio enfants/éducatrice en installation :

Le ministère de la Famille exige que les ratios enfants / éducatrice de l'installation soit les suivants :

- ⇒ **5/1** chez les poupons
- ⇒ **8/1** chez les enfants de 18 mois à 3 ans
- ⇒ **8/1** chez les enfants de 3 à 4 ans
- ⇒ **10/1** chez les enfants de 4 à 5 ans

Au CPE Carrosse-Citrouille, voici comment nous avons privilégié les ratios enfants / éducatrice de nos 60 places au permis afin de bien répondre aux besoins et au développement des plus jeunes enfants (*) :

- ⇒ **5/1** chez les poupons
- ⇒ *** 7/1** chez les enfants de 18 mois à 3 ans
- ⇒ **8/1** chez les enfants de 3 à 4 ans
- ⇒ **10/1** chez les enfants de 4 à 5 ans

8. CONGÉS FÉRIÉS AU CPE



Le conseil d'administration et l'assemblée générale du CPE-BC Carrosse-Citrouille reconnaissent 13 jours de fermetures applicables :

La veille de Noël	Le jour de Noël
Le lendemain de Noël	La veille du jour de l'An
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	

Lors des congés fériés

Le tarif quotidien est exigé si l'enfant est normalement présent la journée du congé férié (voir entente de service).

Sondage de Noël

Afin de pouvoir planifier les horaires du personnel pour la période des Fêtes de fin d'année, un sondage est effectué auprès des parents au début du mois de décembre afin de connaître leurs intentions de vacances pour la période des Fêtes.

9. FERMETURE IMPRÉVUE DU CPE

Si pour des raisons indépendantes de sa volonté, le service de garde doit fermer ses portes, les parents en seront avisés le plus rapidement possible. Si la fermeture se produit après que l'enfant a été confié au CPE, les parents devront venir chercher l'enfant à l'endroit désigné par le CPE.

Les parents doivent alors déboursier la contribution réduite pour le premier jour de fermeture imprévue.

10. VACANCES AU CPE



Il est fortement recommandé, et ce, pour le bien-être des enfants, de prévoir une période de vacances pour ceux-ci.

Toutefois, selon l'entente de services, les parents sont tenus de payer leurs contributions pour toutes les journées pour lesquelles leur enfant est inscrit et même si celui-ci est en vacances.

Afin de pouvoir planifier les horaires d'été du personnel, un sondage est effectué auprès des parents au mois de mai afin de connaître leurs intentions de vacances durant la période estivale.

11. ABSENCES AU CPE



Afin de faciliter le fonctionnement des services (gestion du ratio enfants/éducateur et gestion des repas), les parents doivent informer le CPE le plus tôt possible de l'absence ou du retard de leur enfant.

12. POLITIQUE D'ACCUEIL ET DÉPART DE L'ENFANT AU CPE



Pour une meilleure intégration des enfants à la routine quotidienne et aux différentes activités, le CPE demande aux parents d'arriver avant 9 h 30.

À l'arrivée au CPE, les parents doivent prendre le temps d'aider leur enfant à se déshabiller au vestiaire et l'aider à ranger ses effets au casier s'il ne peut le faire seul. Il est demandé aux parents de ne jamais laisser l'enfant seul au vestiaire, dans les escaliers et sur le stationnement. En ce sens les parents doivent également s'assurer d'aviser l'éducatrice responsable de l'enfant lors du départ, de vêtir leur enfant et de bien ranger leurs effets personnels.

Les parents doivent en tout temps barrer les clôtures extérieures et utiliser eux-mêmes la puce électronique de sécurité permettant l'ouverture des portes à l'entrée du CPE.

Le CPE demande également aux parents de confier leur enfant à l'éducatrice responsable

Les parents doivent veiller à ce que leur enfant n'ait en sa possession aucun bonbon, gomme ou objets dangereux. Ils doivent s'assurer que l'habillement de leur enfant est confortable en toute saison. L'hiver, il faut porter une attention particulière aux bottes, mitaines et tuques. Il faut également prévoir des vêtements de rechange. Il serait souhaitable de laisser, pour l'enfant, un sac contenant des vêtements de rechange. Lorsque la température le permet, les enfants vont jouer à l'extérieur, il faut donc qu'ils soient habillés adéquatement. Il faut également voir à ce qu'ils aient des chaussures pour l'intérieur.

Pour éviter les pertes ou les échanges de linge, le CPE demande aux parents d'identifier les vêtements de leur enfant.

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

Il est demandé aux parents d'emporter les dessins et travaux de bricolage des enfants rangés dans leur casier. De plus, le vendredi, il est important que les parents vident le casier de leur enfant afin d'en permettre l'entretien.

Pour des raisons de sécurité, il n'est pas possible de confier un enfant à des personnes mineures ou inconnues. Si une personne autre que ses parents vient chercher un enfant, le personnel doit en être avisé à l'avance.

En fin de journée, les parents doivent aviser le personnel du départ de leur enfant.

13. SANTÉ ET SÉCURITÉ DES ENFANTS AU CPE

Lors de l'inscription de l'enfant, les parents doivent remplir un questionnaire concernant la santé de leur enfant.

Afin de permettre au personnel du CPE l'administration de certains produits, les parents doivent avoir rempli les formulaires des protocoles suivants :

- ⇒ Formulaire pour l'administration d'acétaminophène ;
- ⇒ Formulaire pour l'application d'insectifuge ;
- ⇒ Formulaire pour l'administration d'un médicament.

Ces produits ne sont administrés à l'enfant qu'au besoin et doivent être fournis par les parents, exception faite pour la crème solaire.

Un formulaire à l'attention des parents dont l'enfant doit prendre des médicaments prescrits par un professionnel de la santé habilité est disponible auprès de l'éducatrice. Le parent doit compléter ce document afin de permettre au personnel du CPE l'administration du médicament. La prescription (étiquette) doit obligatoirement accompagner le médicament. Celui-ci doit être confié en mains propres à l'éducatrice.

Un enfant malade dont la température excède 38,5°C, ou qui présente des risques de contagion, ou qui exige des soins particuliers, peut être refusé à son arrivée. Si la situation survient en cours de journée, les parents sont contactés pour venir chercher l'enfant. Dans certains cas, un papier médical attestant du rétablissement de l'enfant peut être exigé au retour.

En cas d'accident, un membre du personnel de garde administre les premiers soins nécessaires et, selon la gravité des blessures, peut transporter ou faire transporter l'enfant à un établissement hospitalier. Les parents seront contactés immédiatement.

Le CPE est responsable de la sécurité des enfants qui fréquentent son service. Si un parent ayant les facultés affaiblies se présente pour venir chercher son enfant, les procédures suivantes s'appliquent :

- ⇒ L'éducatrice voit avec le parent pour que l'enfant puisse être transporté par une autre personne de confiance ;
- ⇒ S'il est impossible de trouver une personne de confiance, l'éducatrice offre au parent que l'enfant retourne à la maison en taxi ou par un autre moyen qu'elle juge opportun et sécuritaire ;
- ⇒ Dans l'éventualité où un parent refuserait de collaborer et partirait tout de même avec son enfant, l'éducatrice serait dans l'obligation de faire appel aux autorités concernées (police) ;
- ⇒ Une note au dossier de l'enfant est écrite à savoir la date de l'événement, les signes supposant l'état du parent et ce qui a été fait.

14. REPAS ET COLLATIONS AU CPE ET EN MILIEU FAMILIAL

Chez Carrosse-Citrouille, le plaisir de bien manger est aussi considéré comme un élément important de la pédagogie.

Au CPE, les repas préparés sur place sont majoritairement végétariens, savoureux, équilibrés et conformes aux normes du Guide alimentaire Canadien. La collation de l'avant-midi est servie vers 9 heures, le repas du midi à partir de 11 heures 30 et la collation de l'après-midi vers 15 heures.

Le menu est affiché à l'entrée du CPE.

Aussi au CPE, les allergies alimentaires ainsi que les interdits religieux ou autres intolérances alimentaires sont prises en considération et sont respectés. Par ailleurs, aucun aliment contenant des traces d'arachides n'est servi. Nous nous sommes dotés d'un système d'identification des allergies et intolérances, c'est-à-dire que nous retrouvons des panneaux avec la photo de l'enfant et ses particularités alimentaires (à condition que nous ayons un consentement des parents au préalable). Ceux-ci sont affichés dans la cuisine, dans le local de l'enfant, à la salle multi. De plus, nous utilisons la plateforme Amisgest qui nous permet en un clic d'avoir accès au dossier de l'enfant et à toutes ses informations.

Nous avons également la chance d'offrir la possibilité d'une alimentation autonome à la pouponnière (DME). Le poupon peut donc mâchouiller les aliments avec ses gencives et découvrir les couleurs, les textures, les saveurs, les odeurs et les formes de différents aliments. De plus, il peut développer sa motricité fine et sa coordination. Cette méthode correspond à l'activité autonome, comme le prescrit l'approche Loczy, que nous privilégions à la pouponnière.

Le document « *Politique nutritionnelle* » est disponible aux bureaux du CPE ou via le site internet du CPE-BC Carrosse-Citrouille.

Le bureau coordonnateur s'assure également que chacun des milieux familiaux favorise une saine alimentation et offre des menus qui répondent aux normes du Guide alimentaire Canadien.

15. FOURNITURES DEMANDÉES AU CPE

Le CPE demande d'apporter les items suivants :

- Des vêtements de rechange adaptés à la saison ;
- Une couverture et un toutou identifiés au nom de l'enfant ;

et au besoin :

- Une suce, un biberon, un doudou ;
- Les produits alimentaires spécifiques (ex : lait maternisé ou aliment spécifique en cas d'allergies).

16. COUCHES ET CRÈME SOLAIRE AU CPE

Les parents doivent fournir des couches en quantité suffisante pour leur enfant. Des frais pour l'achat de la crème solaire seront facturés annuellement aux parents.

17. SORTIES DES ENFANTS AU CPE



Toutes sorties régulières ou spéciales sont prévues à l'avance. Les parents sont avisés par affichage ou mémo écrit par courriel. Pour les sorties spéciales, le CPE demande une autorisation écrite des parents.

Les déplacements peuvent s'effectuer à la marche, par autobus de ville ou par autobus scolaire (avec autorisation parentale). Occasionnellement, certaines sorties éducatives pourraient être facturées aux parents.

18. PARTICIPATION DES PARENTS À LA VIE DU CPE

Pour favoriser une meilleure intégration de l'enfant à son milieu de garde, les parents sont invités à participer avec lui à certaines activités lors des premières journées de fréquentation.

En lien avec la transition scolaire, notre personnel éducateur présente à chacun des parents le portrait développemental de leur enfant, et ce, en décembre et en juin de chaque année.

La participation des parents à la vie du CPE est souhaitable, aussi des moments conviviaux et des fêtes familiales sont organisés durant l'année. Les parents peuvent aussi se joindre aux enfants lors des sorties.

Les parents peuvent s'impliquer dans le cadre de groupes de travail, de réflexions (tel que la planification stratégique, l'amélioration du programme éducatif, comité financement, etc.) et au sein du conseil d'administration.

19. ADHÉSION POUR ÊTRE MEMBRE DU CPE-BC



Notre corporation est un organisme sans but lucratif et à ce titre, elle doit avoir des membres pour exister, seuls les membres peuvent voter lors de l'assemblée générale et être élus au conseil d'administration.

À chaque année lors de convocation pour l'assemblée générale, tous les parents fréquentant un service du CPE-BC reçoivent un formulaire d'adhésion pour être membres de la corporation. Cette adhésion est renouvelable chaque année.

20. FRAIS DE GARDE AU CPE ET EN MILIEU FAMILIAL



Les frais de garde, que l'on nomme contribution parentale, sont déterminés par le ministère de la Famille et indexés au 1^{er} janvier de chaque année, permettant ainsi l'accès à un service de garde éducatif sur un maximum de 10 heures par jour et pour un maximum de 261 jours par année. Cette contribution comprend deux collations, un repas et du matériel servant à la prestation du programme éducatif.

En CPE, dans le cas de l'utilisation du service de garde au-delà de 10 heures par jour, un tarif supplémentaire de 5 \$ sera facturé.

Quel que soit le mode de contribution, les parents sont tenus de payer leur contribution pour toutes les journées auxquelles l'enfant est inscrit même s'il est absent.

En vertu de la loi et des règlements dictés par le ministère de la Famille, le CPE ou la RSGE devra réviser l'entente de service en ce qui concerne le nombre de journées de garde prévues en cas d'absences fréquentes ou prolongées.

21. MODE DE PAIEMENT AU CPE



Afin de faciliter la gestion des paiements, le CPE offre aux parents la possibilité d'adhérer aux prélèvements préautorisés. Pour les parents refusant les paiements préautorisés, il leur est demandé une série de chèques postdatés faits aux mêmes dates que les paiements préautorisés. Le CPE fait son dépôt aux deux (2) semaines, le montant couvre les deux semaines précédentes.

En cas de retour du paiement de la part d'une institution financière, le CPE facturera au parent le montant des frais administratifs émis par l'institution financière.

Les parents utilisateurs des services éducatifs de l'installation se verront recevoir un Relevé 24, qui stipule les frais de garde d'enfants au niveau provincial, ainsi qu'un reçu fédéral de frais de garde. Ceux-ci seront remis au plus tard le 28 février de chaque année, et ce aux fins de la déclaration de revenus.

22. RETARDS AU CPE

Une politique de retard est établie, soit \$10,00 par 15 minutes de retard (par enfant). À la suite de trois récidives, le conseil d'administration du CPE est avisé de la situation.

23. NON-PAIEMENT AU CPE

À la suite de tout paiement en retard, les parents recevront un rappel amical. Si le paiement n'a toujours pas été reçu, un avis écrit sera remis aux parents. Les parents devront alors acquitter la somme due dans les délais prescrits. Si les parents ne sont pas en mesure d'acquitter la somme due, une entente écrite pourra être prise avec le CPE. Cette entente écrite détermine les modalités de règlements afin de permettre aux parents de régulariser leur situation (montant, fréquence de paiement, type de paiement comptant ou chèque).

À défaut de respecter l'entente écrite dans les trente jours, la situation sera transmise au conseil d'administration qui pourra décider de mettre fin au contrat de garde avec les parents. Un avis écrit sera alors envoyé pour informer les parents de la décision du conseil d'administration en indiquant la date de cessation des services. Un préavis de deux semaines sera respecté, sauf dans un cas où la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde seraient menacées.

24. GESTION DES PLAINTES CONCERNANT LE CPE-BC ET NOS SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL



Dans le but d'aider les utilisateurs du CPE-BC Carrosse-Citrouille à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le CPE-BC s'est doté d'une politique de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel ainsi qu'aux parents utilisateurs des services. Nous vous offrons également la possibilité de déposer une plainte sur celui-ci dans l'onglet approprié.

Le CPE recueille et traite toutes les plaintes qui concernent un membre du personnel ou toute personne agissant en son nom.

Toute personne peut porter plainte au CPE-BC pour dénoncer un fait ou une situation prévalant le CPE ou le BC qui lui laisse croire qu'il y a un manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGÉE) ou au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RSGÉE), 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 soit à l'installation du CPE ou dans un service de garde en milieu familial reconnu par le BC. Il est interdit dans notre CPE et dans les milieux familiaux reconnus par notre BC d'adopter ou de tolérer des gestes ou toutes pratiques ou attitudes inappropriées susceptibles d'humilier l'enfant ou de porter atteinte à sa dignité. Le [Guide sur la prévention et le traitement des attitudes et des pratiques inappropriées à l'intention des prestataires de services de garde reconnus et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial](#), en lien avec l'article 5.2 de la LSGÉE, publié par le ministère, est une référence pour nous en ce sens.

25. GESTION DES PLAINTES CONCERNANT LE CPE-BC ET NOS SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL (suite)



Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de CPE ou BC manque à ses obligations ou à la Loi sur les Services de Garde à l'Enfance (LSGÉE) ou à ses Règlements sur les Services de Garde à l'Enfance (RSGÉE). Voici le numéro de téléphone pour contacter le ministère de la Famille : 1-855-336-8568.

Le CPE-BC assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouvertures. Les plaintes doivent être dirigées à la direction du CPE. Pour une plainte à l'installation, vous pouvez contacter la directrice à l'installation au 819 565-8295 poste 23 et pour une plainte au Bureau Coordonnateur de la garde en milieu familial (BC), contacter la directrice générale, au 819 565-8295 poste 32.

- Si la plainte est dirigée contre le personnel éducateur ou la cuisinière du CPE, la plainte est dirigée à la directrice adjointe à l'installation ;
- Si la plainte est dirigée contre le personnel administratif (personnel du BC ou direction adjointe) la plainte est dirigée à la directrice générale ;
- Si la plainte est dirigée contre la directrice générale du CPE-BC, elle peut être acheminée directement à l'un des administrateurs. L'administrateur désigné à cet effet est le secrétaire-trésorier de la corporation.

Si la plainte est dirigée contre le CPE, la personne désirant porter plainte est invitée à transmettre celle-ci au ministère de la Famille, via le site internet : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/formulaire-pour-nous-joindre.aspx> ou par courrier 600, rue Fullum, 4ième étage, Montréal QC H2K 4S7.

Le document « Politique de traitement des plaintes » est disponible physiquement au CPE ou électroniquement sur notre site internet.

***Annexe 1**

Procédures d'expulsion des enfants reçus au CPE

Puisque le CPE souhaite offrir des services de garde de qualité qui répondent aux besoins respectifs de développement de chacun des enfants qu'il accueille, il a donc élaboré cette politique afin d'établir clairement une progression des mesures à prendre lorsqu'un litige survient entre les deux parties (CPE et parents). L'objectif principal recherché est de favoriser un terrain d'entente entre ces deux parties **afin de permettre à l'enfant reçu de conserver sa place et d'éviter l'expulsion du service.**

1. OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LA PROCÉDURE

- ✓ S'assurer que la santé, la sécurité et le bien-être de l'enfant lui-même soient respectés ;
- ✓ S'assurer que la santé, la sécurité et le bien-être des autres enfants soient respectés ;
- ✓ S'assurer que les services offerts répondent aux besoins spécifiques de l'enfant ;
- ✓ S'assurer que la qualité des services offerts aux autres enfants soit conservée ;
- ✓ S'assurer d'une bonne collaboration entre les deux parties (parents et CPE) ;
- ✓ S'assurer d'un traitement équitable entre les membres utilisateur.

2. MOTIFS POUVANT ENTRAÎNER L'EXPULSION D'UN ENFANT

1. Les mauvaises créances (frais de garde non assumés de façon régulière par les parents) ;
2. Le CPE constate ou juge qu'il n'est plus en mesure d'offrir un service adéquat répondant aux besoins spécifiques d'un enfant vivant une difficulté (limite soit au niveau des ressources humaines, physiques, matérielles ou financières du CPE) ;
3. Le manque de soutien externe ou de collaboration de la part des parents.

3. PROCÉDURE D'EXPULSION DE L'ENFANT REÇU

3.1 Les mauvaises créances

- ⇒ À défaut de paiement, un avis écrit exigeant le paiement dû sera remis aux parents. Les parents devront alors acquitter la somme due dans les délais prescrits ;
- ⇒ Si le parent n'est pas en mesure d'acquitter la somme due, une entente écrite pourra être prise avec le CPE. Cette entente écrite détermine les modalités de règlements afin de permettre aux parents de régulariser leur situation (montant, fréquence de paiement, type de paiement comptant ou chèque) ;
- ⇒ À défaut de respecter l'entente écrite, la situation sera transmise au conseil d'administration qui pourra décider de mettre fin au contrat de garde avec le parent. Un avis écrit sera alors envoyé pour informer les parents de la décision du conseil d'administration en indiquant la date de cessation des services.

3.2 Le CPE constate ou juge qu'il n'est plus en mesure d'offrir un service adéquat répondant aux besoins spécifiques d'un enfant vivant une difficulté (limite soit au niveau des ressources humaines, physiques, matérielles ou financières du CPE)

PROCESSUS D'INTERVENTION DU CPE

- ⇒ 1. Identification de l'enfant en difficulté (par l'éducatrice) ;
- ⇒ 2. Validation des observations auprès de la gestionnaire et des collègues ;
- ⇒ 3. Observation et soutien (déterminer les besoins) ;
- ⇒ 4. Rencontre avec les parents pour l'établissement d'un plan d'intervention ;
- ⇒ 5. Advenant que nous étions dans l'incapacité de bien répondre aux besoins de l'enfant, nous demandons aux parents d'effectuer la recherche d'une aide externe (spécialistes), pour mieux soutenir l'enfant ;
- ⇒ 6. Mise en place des recommandations du ou des spécialistes.

Tout au long du processus, le CPE vérifie et valide sa capacité tant au niveau des ressources humaines, physiques, matérielles et financières pour répondre adéquatement aux besoins de l'enfant présentant une difficulté.

Dès qu'une limite ci-haut mentionnée est rencontrée, la direction en informe les parents. La situation est alors transmise au conseil d'administration pour l'analyse de diverses solutions ou scénarios possibles afin de contrer la ou les limites constatées.

Dans l'impossibilité de pallier à la limite, le conseil d'administration pourra décider de mettre fin au contrat de garde avec les parents. Un avis écrit sera alors envoyé pour informer les parents de la décision du conseil d'administration en indiquant la date de cessation des services. Un préavis de deux semaines sera respecté, sauf dans un cas où la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde seraient menacées.

3.3 Le manque de soutien ou de collaboration de la part des parents

Le CPE, étant le prolongement de la maison familiale, considère essentiel le soutien et la collaboration des parents afin de créer et maintenir une continuité et une cohérence entre la maison et le CPE. Dès qu'une problématique auprès de l'enfant est soulevée, le processus d'intervention du CPE (indiqué au point 3.2) est enclenché et la collaboration des parents est demandée.

Si en cours de processus, le manque de soutien ou de collaboration de la part des parents est constaté, la situation leur sera signifiée par le biais d'une rencontre. Une entente écrite sera alors prise entre les parties signifiant les attentes escomptées.

S'il y a récurrence de la problématique, la direction informe le conseil d'administration de la situation et des démarches entreprises avec les parents. Le conseil d'administration pourra proposer d'autres alternatives ou décider de mettre fin au contrat de garde avec le parent. Un avis écrit sera alors envoyé pour informer les parents de la décision du conseil d'administration en indiquant la date de cessation des services.

4. RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Sur une base mensuelle, s'il y a lieu, la direction informe le conseil d'administration des cas pouvant être litigieux de leurs natures et de leurs traitements.

5. CONSERVATION DES DOSSIERS

Toutes ententes écrites, avis ou autres documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef au CPE. Seule l'équipe de gestion a accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

