



RÈGLES DE RÉGIE INTERNE

Établissement # 1849-3551

Permis installation # 1 (Vitré) 1849-3551

55 enfants de 18 mois à 5 ans

Permis installation # 2 (Conway) 3005-0770

60 enfants de 18 mois à 5 ans

Adopté LE 7 octobre 2013

RÈGLES DE RÉGIE INTERNE

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| 1. ORIENTATION GÉNÉRALE | 1 |
| 2. PLATEFORME PÉDAGOGIQUE | 1 |
| 3. HYGIÈNE | 3 |
| 4. LA SIESTE | 3 |
| 5. L'ALIMENTATION. | 3 |
| 6. POLITIQUE D'ADMISSION | 4 |
| 7. INSCRIPTION | 5 |
| 8. FONCTIONNEMENT DU CENTRE | 5 |
| 9. ACTIVITÉS SPÉCIALES | 5 |
| 10. HORAIRE TYPE | 6 |
| 11. FRÉQUENTATION | 6 |
| 12. JOURS FÉRIÉS | 7 |
| 13. MODE DE PAIEMENT | 7 |
| 14. HEURES D'OUVERTURE | 8 |
| 15. SANTÉ | 8 |
| NORMES DE SANTÉ | 8 |
| MÉDICAMENTS | 8 |
| ÉPIDÉMIE | 8 |
| 16. ALIMENTATION | 9 |
| 17. VÊTEMENTS ET MATÉRIEL | 9 |
| 18. TEMPÊTE | 9 |
| 19. PROPRETÉ ET SALUBRITÉ | 10 |
| 20. CODE DE CONDUITE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE | 10 |
| 21. RATIO ENFANTS/ÉDUCATEURS | 11 |
| 22. PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES | 11 |
| 23. POLITIQUE D'EXPULSION D'UN ENFANT | 14 |

1. ORIENTATION GÉNÉRALE

Le Centre à la petite enfance La Becquée offre des services de garde en installation. Il a développé une expertise pour l'inclusion des enfants handicapés depuis son ouverture en 1985. Nous sommes CPE en milieu de travail pour ses deux installations. Il est sans but lucratif et son conseil d'administration est composé de 6 parents utilisateurs ainsi qu'un membre de la communauté.

2. PLATEFORME PÉDAGOGIQUE

Notre CPE a une plateforme pédagogique qui est en lien avec le programme pédagogique du ministère de la Famille et des Aînés. Elle vise le bien-être de chaque enfant perçu comme un individu à part entière.

Ce programme met ainsi l'accent sur le processus de développement de l'enfant. Chaque activité s'inscrit dans une perspective qui intègre l'ensemble des sphères du développement : socioaffectif, moral, langagier, cognitif et psychomoteur.

Dans ces lieux d'apprentissage où les ressources sont mises à la disposition de l'enfant, celui-ci a la possibilité de créer et d'évoluer dans un milieu de vie sécuritaire, stimulant, chaleureux et supportant. Les consignes appliquées le sont avec souplesse puisque le personnel utilise le mode d'intervention démocratique.

Voici quelques exemples d'activités en lien avec les sphères du développement global de l'enfant.

➤ Activités de groupe

Lorsque l'éducatrice propose au groupe un jeu, plusieurs sphères du développement sont sollicitées :

- **Sphère socioaffective** : Par la coopération, le respect des règles, attendre son tour, créer des liens avec les autres enfants et adultes.
- **Sphère langagière** : Par les conversations qui s'établissent entre eux et de par l'utilisation de nouveaux mots.
- **Sphère motricité fine** : L'enfant manipule des petits objets tels que le dé, les pions, brasse les cartes...
- **Sphère cognitive** : L'enfant se concentre et s'intéresse à ce qui se passe, il associe des couleurs, classe des objets ou animaux, compte avec le dé.

Différents ateliers sont offerts quotidiennement à l'enfant tel que :

- **Imitation** : Où se retrouvent les jeux de rôles; cuisinette, poupées, livre de recettes, déguisements, trousse de médecin, coffre à outils, facteur...
- **Manipulation** : Jeux de table, casse-tête, jeu d'enfilage, de classification, pâte à modeler...
- **Blocs** : Différents jeux de blocs, accessoires de la ferme, de garage, de petites voitures...
- **Lecture-pré-écriture** : différentes variétés de livres, magazines, marionnettes, jeux de lettres magnétiques, tableau...
- **Motricité** : Où se retrouvent des planches à roulettes, ballons, jeux d'équilibres, cerceaux, matelas au sol, etc..
-
- **Science** : Où nous retrouvons des objets de la nature, objets aimantés, loupe...
- **Musique** : Différents instruments de musique.
- **Bacs sensoriels (à eau, à sable, à riz...)** : différents accessoires d'exploration tels que des entonnoirs, pompe à eau, figurines, contenants...
- **Ordinateur** : Où des jeux éducatifs d'associations de formes, sons, couleur, etc. y sont installés.

Chaque atelier stimule également toutes les sphères de développement, si on prend par exemple le coin imitation au niveau :

- **Développement socioaffectif**: L'enfant apprend à faire des choix et réalise des activités selon ses goûts et intérêts de jeux. Il développe la confiance en soi et vit des situations qui le portent à négocier avec les autres.
- **Développement langagier** : Il communique avec les autres verbalement et par gestes, il imite des sons, des cris, il fait semblant de lire des livres de recettes...
- **Développement cognitif** : Il imagine des péripéties pour les personnages, invente des façons de faire, organise ses actions. Il reproduit des gestes déjà observés, range les jouets au bon endroit.
- **Développement de la motricité fine** : L'enfant coordonne les mouvements des mains en assemblant des boulons, en habillant une poupée...
- **Développement de la motricité globale** : Il manipule différents objets en les tirant, les poussant, les déménageant ; il marche à quatre pattes, rampe...

De plus, le CPE offre à l'enfant un encadrement sécurisant et stable par les moments de routine. Une vie quotidienne bien organisée permet à l'enfant d'avoir des repères et l'aide à se situer dans la journée. Il se sent sécurisé par le déroulement ordonné des événements. Tous ces moments sont importants parce qu'ils permettent de combler des besoins de base comme manger, dormir, aller à la toilette et ainsi acquérir de bonnes et de saines habitudes de vie.

3. HYGIÈNE

Le lavage des mains est très important pour la prévention des maladies. À l'arrivée au CPE, les parents et les enfants sont invités à se laver les mains.

L'éducatrice voit périodiquement aux lavages des mains ; avant et après chaque repas et collation, après avoir joué à l'extérieur, après avoir été à la toilette et s'être mouché, etc.

Aux changements de couche, des débarbouillettes humides jetables sont utilisées ou des débarbouillettes de ratine qui servent uniquement aux changements de couche et sont lavées séparément des autres articles.

4. LA SIESTE

- **Dans les autres groupes d'âge** : Parce qu'il favorise la croissance, la mémoire, la récupération de la fatigue nerveuse, le sommeil tient une place importante dans la vie du jeune enfant. Un temps de repos ou de relaxation est obligatoire.

5. L'ALIMENTATION

Le personnel éducateur et la responsable de l'alimentation jouent un rôle déterminant, à commencer par celui d'un modèle. Puisqu'au-delà de l'aliment lui-même, une attitude positive, une ouverture d'esprit et une ambiance calme autour de la table influenceront l'enfant dans son apprentissage de saines habitudes alimentaires. Lorsqu'un enfant refuse de manger, le personnel éducateur l'encourage à goûter tous les aliments sans toutefois le forcer. Le CPE a une politique alimentaire et les repas sont directement en lien avec le guide alimentaire canadien. La politique peut être consultée sur le site web du CPE comme toutes les politiques de celui-ci à l'adresse suivante : www.cpelabecquee.com. Nous avons également des mesures d'accommodement pour les enfants en raison religion, etc. selon la capacité du CPE, main d'œuvre et coûts.

Le respect, l'estime de soi et l'autonomie demeurent à travers ce programme des objectifs prioritaires. Les jeux coopératifs, l'échange et l'entraide font partie de la vie quotidienne de notre centre. Nous voulons offrir à l'enfant ce qu'il y a de meilleur. Le guider avec amour dans son apprentissage, le respecter dans ses besoins pour qu'il prenne plaisir à fréquenter le service de garde.

6. POLITIQUE D'ADMISSION

Si aucune place n'est disponible au moment de la demande d'admission, le parent peut inscrire son enfant sur une liste d'attente.

L'ordre de priorité est le suivant :

1. Enfant des employés pourvu que l'employé revienne au travail en même temps que son enfant, à condition que cet enfant ne se retrouve pas dans la même installation.
2. Deuxième enfant d'une famille déjà au CPE qui demande une place à temps complet dans l'installation respective.
3. Enfant à temps complet étant éligible à la subvention pour enfant handicapé du M.F.A., jusqu'au maximum permis par ce ministère ;
4. Enfant à temps complet issu d'un milieu défavorisé ;
5. Enfant à temps complet dont un des parents est à l'emploi de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus pour l'installation de la rue Vitré ;
6. Enfant à temps complet dont un des parents est à l'emploi de l'Hôtel Château Laurier, Château Bellevue et/ou Georges V, pour l'installation de la rue Conway ;
7. Enfants à temps complet de l'extérieur ;
8. Enfant d'une famille déjà au CPE qui demande une place à temps partiel ;
9. Enfant du personnel du CPE qui demande une place à temps partiel, à condition que cet enfant ne se retrouve pas dans le groupe de celui-ci ;
10. Enfant à temps partiel étant éligible à la subvention pour enfant handicapé du M.F.A. jusqu'au maximum permis par ce ministère ;
11. Enfant issu d'un milieu défavorisé à temps partiel ;
12. Enfant à temps partiel dont un des parents est à l'emploi de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus pour l'installation de la rue Vitré ;
13. Enfant à temps partiel dont un des parents est à l'emploi de l'Hôtel Château Laurier et/ou l'Hôtel Château Bellevue ;
14. Enfant à temps partiel de l'extérieur.

La date de la demande d'admission prévaut à chaque niveau d'ordre de priorité mentionné ci-haut.

7. INSCRIPTION

Au moment de l'inscription, une copie des présents règlements de régie interne ainsi qu'une copie des règlements généraux sont fournies au parent qui doit s'engager à les respecter. La plateforme pédagogique est également fournie au parent. Si le parent a une adresse électronique, les documents lui seront ainsi acheminés.

Le parent doit remplir le formulaire d'inscription et le contrat.

8. FONCTIONNEMENT DU CENTRE

Les activités de routine sont dans l'ordre chronologique d'une journée au CPE :

| | |
|--------|----------------------|
| 7 :00 | Arrivée |
| | Hygiène |
| 9 :00 | Collation A.M. |
| | Hygiène |
| 11 :30 | Repas |
| | Hygiène |
| 13 :00 | Sieste ou relaxation |
| | Hygiène |
| 15 :00 | Collation |
| | Hygiène |
| 18 :00 | Fermeture |

Les activités d'hygiène (lavage des mains, brossage des dents, besoins naturels) sont supervisées par l'éducateur(trice) responsable du groupe.

Les heures sont relatives et varient en fonction des besoins des enfants pour tous les groupes d'âge incluant la pouponnière.

9. ACTIVITÉS SPÉCIALES

- **Sorties (visites)**

Groupe d'âge en nombre variable, mais respectant le ratio 1 éducateur(trice) / 8 enfants ou 1 éducateur(trice) / 10 enfants ou moins pour les 4 ans. Les activités spéciales sont aux frais des parents. Le service est offert au CPE pour les enfants qui ne participent pas à l'activité.

- **Préparation de fêtes**

À travers les activités.

- **Pique-nique**

Remplace et prolonge l'activité repas et/ou collation.

10. HORAIRE TYPE

- 7h à 9h00 Accueil & activités libres
- 9h15 Hygiène & collation
- 9h30 Activité de groupe
- 10h30 Sortie
- 11h30 Hygiène, dîner
- 12h30 Hygiène
- 13h00 à 14h00 Sieste ou relaxation
- 14h00 à 15h00 Activité choisie dont sortie à l'extérieur – ateliers ou autres
- 15h00 à 15h30 Hygiène & collation
- 15h30 à 18h00 Activités libres et semi-dirigées & départ – ateliers – bacs, Etc.

11. FRÉQUENTATION

Classification :

La fréquentation inscrite au formulaire d'inscription doit correspondre à l'une des classifications suivantes :

- **Temps complet régulier** : 7,00\$ P.C.R. ou 35,00\$ / jour
Enfant qui fréquente le CPE cinq jours par semaine du lundi au vendredi.
- **Temps partiel régulier** : 7,00\$ P.C.R. ou 35,00\$ / jour
Enfant qui fréquente le CPE un jour ou plusieurs jours fixes par semaine (moins de cinq jours)
- **Temps occasionnel** : 7,00\$ P.C.R. ou 35,00\$ / jour
Enfant non inclus dans les catégories précédentes.
- **Le parent travaillant sur appel :**
 - **Remplacement de longue durée** (*c.-à-d. 2 semaines et plus*) : Ces enfants ne sont pas considérés comme fréquentant le CPE occasionnellement, mais suivant une des deux autres classifications.
 - **Absence ou vacances**
Le parent doit payer 261 jours par année de fréquentation.

L'enfant a droit à 4 semaines de vacances consécutives du 1^{er} septembre au 31 août de chaque année. Le parent doit payer pour conserver sa place en tout temps.
 - **Maladie de l'enfant**
Si un enfant s'absente pour maladie, le parent doit avertir le plus tôt possible et il doit payer ces journées.

Pour maladie de plus de trois jours consécutifs, un billet du médecin est exigé, indiquant le début et la fin de l'absence.

12. JOURS FÉRIÉS

Le CPE est fermé les jours de congé férié suivants :

- Veille du jour de l'an, (ouvrable)
- Jour de l'an, (ouvrable)
- Lendemain du jour de l'an (ouvrable),
- Vendredi saint,
- Lundi de Pâques,
- Fête de la reine,
- St-Jean-Baptiste,
- Confédération,
- Fête du travail,
- Action de grâce,
- Veille de Noël (ouvrable),
- Noël, (ouvrable)
- Lendemain de Noël (ouvrable).

Ces congés sont placés à la date de prise du congé fixée par le CPE.

Le parent dont l'enfant fréquente le CPE à temps complet doit payer ces journées de même que celui qui fréquente le CPE à temps partiel, si le congé est une journée normale de fréquentation.

- **Autre journée d'absence**
Toute autre journée d'absence de l'enfant, un jour prévu de fréquentation, est payable à moins d'une entente intervenue avec le CPE.
- **Absence prolongée**
Tout parent qui retire son enfant de façon prolongée (congé-maternité, congé sans solde, assurance-salaire) ne peut voir sa place garantie à son retour.

13. MODE DE PAIEMENT

Le paiement des parents s'effectue le vendredi. Il est possible de payer par paiement préautorisé. Un formulaire à cet effet est remis aux parents, lors de l'inscription. Si un chèque est refusé, les frais de banque sont à la charge du parent et payable avec le paiement suivant. Un renvoi du CPE pourrait être envisagé en cas d'abus.

Les parents qui n'auront pas effectué leur paiement recevront un avis verbal dans la semaine suivant le paiement dû. Ceux qui n'auront pas donné suite recevront un avis écrit dans la troisième semaine, les informant que le centre à la petite enfance devra mettre fin immédiatement au contrat de service, si le paiement n'est pas effectué. Il est entendu que les frais pour retard de paiement seront appliqués, comme prévu à l'entente de service.

Les journées hors de l'horaire prévu sont payables au fur et à mesure.

14. HEURES D'OUVERTURE

Le CPE est ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00.

Le parent doit déshabiller son enfant le matin et le conduire à la salle d'accueil.

Le parent en retard (c'est-à-dire qui quitte après la fermeture du CPE soit 18h00) devra payer une amende de 10,00\$ à chaque quart (1/4) d'heure de retard. Il devra signer une formule indiquant l'heure de départ de l'enfant (lue au cadran du CPE) afin que la directrice applique le taux en vigueur.

Il est préférable d'éviter aussi les retards à l'arrivée (re : intégration de l'enfant dans son groupe) mais si cela arrivait, le parent est prié d'avertir le CPE. Les frais de garde seront perçus comme d'habitude.

L'enfant doit avoir déjeuné le matin.

Le parent doit téléphoner afin d'avertir de l'absence de son enfant au CPE.

15. SANTÉ

• Normes de santé

Afin de protéger la santé de nos enfants, ceux qui présentent un des symptômes dont la liste suit se verront refuser l'accès au CPE. Si l'enfant développe un de ces symptômes durant la journée, le parent devra venir le chercher dans les meilleurs délais.

- Fièvre à plus de 38,5 degrés;
- toux prononcée ;
- écoulement nasal verdâtre important ;
- diarrhée ;
- vomissements ;
- présence de rougeurs sur le corps ;
- maux d'oreille.

• Médicaments

La loi du M.F.A. prévoit qu'aucun médicament ne doit être donné à un enfant au CPE sans l'autorisation écrite du titulaire de l'autorité parentale, celle-ci devant être accompagnée de plus d'une autorisation médicale.

Pour une médication sous prescription, les renseignements figurant sur l'étiquette du pharmacien font foi de telle autorisation.

Tout médicament doit être remis de main à main à l'éducateur(trice).

• Épidémie

Le conseil d'administration juge de l'urgence de telle situation et peut décider de fermer le CPE.

16. ALIMENTATION

Les menus des repas du midi ainsi que des collations sont affichés au CPE. Des mesures d'accommodements sont offertes pour les enfants allergiques.

Il est interdit aux enfants d'apporter de la nourriture ou des friandises au CPE, à moins qu'une activité spéciale du programme d'activité le prévoie.

Le lait utilisé est le 2% à partir d'un an.

17. VÊTEMENTS ET MATÉRIEL

La crème solaire est offerte aux parents, moyennant un coût quotidien. Le montant est déterminé chaque année.

Les parents doivent fournir :

ENFANTS :

- Linge de rechange ;
- Vêtements pour jeux extérieurs (hiver : bottes, mitaines, tuque ...) (Été : maillot de bain,) ;
- Tablier de bricolage (manches longues en tissus) ;
- Doudou et/ou toutou ;
- Brosse à dents ;
- Protège brosse pour brosse à dents.

**** tous ces items doivent être identifiés au nom de l'enfant ****

18. TEMPÊTE

En cas de tempête, les parents doivent syntoniser le 98,9 FM ou le 107,5 FM pour savoir si le CPE sera fermé. Lorsque le CPE ouvre le matin et ferme au courant de la journée, les parents sont priés de venir chercher leur enfant dans les meilleurs délais à partir du moment où ils sont avisés de la fermeture, soit par la radio ou par le CPE. Les parents sont quand même tenus de payer cette journée.

19. PROPRETÉ ET SALUBRITÉ

Pour assurer la propreté des lieux (comme chez nous...), il est ***exigé d'enlever les bottes ou couvre-chaussures en entrant sous peine d'une amende de 3,00\$. CE RÈGLEMENT EST DEVENU INDISPENSABLE. Les endroits appropriés sont situés dans l'entrée ou celle du côté en bas de l'escalier.***

20. CODE DE CONDUITE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Responsabilité

Le CPE La Becquée est responsable des renseignements personnels qu'il détient ainsi que des connaissances de nature personnelle acquises dans le cours de ses opérations par les membres de son personnel, de son conseil d'administration et de ses autres comités.

La directrice ou son représentant est désigné comme responsable de la mise en œuvre et du respect des principes énoncés ci-dessous.

Chacun des membres du CPE, de son conseil d'administration, de ses comités et de son personnel s'engage personnellement à respecter le présent code de conduite ainsi que les politiques et pratiques du CPE en cette matière.

Détermination des finalités

Les finalités pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis sont déterminées par le CPE La Becquée, et ce, au plus tard au moment de la collecte.

Consentement

Toute personne doit être informée et consentir à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels ou de connaissances de nature personnelle la concernant par le CPE La Becquée.

Limitation de la collecte

Le CPE La Becquée ne recueille que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et procède à cette collecte par les moyens licites et honnêtes.

Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Les renseignements personnels et les connaissances de nature personnelle ne sont pas utilisés ou communiqués à des fins autres que celle pour laquelle ils ont été recueillis ou obtenus à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige.

Exactitude

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins pour lesquelles ils sont recueillis.

Mesures de sécurité

Les renseignements personnels détenus par le CPE La Becquée sont protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

Confidentialité

Tout membre du personnel, du conseil d'administration et des autres comités est tenu de garder confidentiels les renseignements personnels manipulés ainsi que les connaissances de nature personnelle acquises dans le cours des opérations du CPE La Becquée. Cette obligation de confidentialité perdure même après que ce membre a quitté le CPE.

Transparence

Le CPE La Becquée fournit à toute personne qui en fait la demande des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels et le respect de la confidentialité des connaissances de nature personnelle acquises dans le cours de ses opérations. Tous les documents relatifs à ces politiques et ces pratiques lui sont également accessibles.

Accès aux renseignements personnels

Le CPE La Becquée informe toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels la concernant, de l'usage qui en est fait et, le cas échéant, des communications dont ils ont été l'objet.

Le CPE lui permet aussi de les consulter, et d'en obtenir copie.

La personne concernée pourra contester la pertinence, l'exactitude et l'état complet des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

Épreuve du respect des principes

Toute personne peut soumettre un commentaire, un avis ou une plainte concernant le respect par le CPE La Becquée, des principes énoncés et des lois pertinentes en la matière, en s'adressant auprès de la directrice ou ses représentants.

21. RATIO ENFANTS/ÉDUCATEUR

Selon l'article 21 règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le CPE respecte les ratios suivants :

- Un membre du personnel pour 8 enfants de 18 mois à 36 mois ;
- Un membre du personnel pour 10 enfants de 4 ans à 5ans
- Nous avons 2 groupes multiâges par installation, de 18 mois à 3 ans.

22. PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Principes directeurs du traitement des plaintes

Toute personne peut porter plainte :

- Pour dénoncer un fait ou une situation qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les centres à la petite enfance et autres services de garde à l'enfance* ou au *Règlement sur les centres de la petite enfance*, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

- Toute personne peut porter plainte lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.
- Toute personne peut porter plainte au Ministère de la Famille et des aînés, lorsqu'elle a des raisons de croire que le centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou par ses règlements.

Traitement des plaintes

La directrice générale traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

La directrice générale permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit et doit s'identifier sans quoi la plainte ne sera pas retenue.

La directrice générale reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Si la directrice générale est absente, les autres gestionnaires sont désignés pour recevoir les plaintes.

Examen et traitement de la plainte

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

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi à un enfant;

- **Concernant un membre du personnel :**

La directrice générale procède au retrait immédiat de l'employé et avise sans délai le conseil d'administration.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

- **Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le centre à la petite enfance**

La directrice générale traite le dossier, dans la mesure du possible. Si ce n'est pas le cas, elle transmet la plainte au conseil d'administration. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille et des Aînés si celui-ci n'est pas satisfait.

Rapport du traitement des plaintes

La directrice générale informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le centre et de leur nature et de leur traitement.

Dans l'éventualité où la directrice générale est visée par la plainte, celle-ci devra être formulée au président ou à la présidente du conseil d'administration, laquelle sera traitée de la manière et selon la procédure ci-après.

Mécanisme de la procédure de règlement des plaintes

- La plainte est acheminée au Responsable ou à la Personne désignée.
- Malgré l'absence de plainte écrite, le Responsable ou la Personne désignée peut en tout temps décider d'entreprendre la procédure de traitement de la plainte.
- Le traitement d'une plainte s'effectue dans les plus brefs délais.
- Le Responsable ou la Personne désignée vérifie le bien-fondé par une enquête appropriée ainsi que les témoins potentiels si nécessaire, le tout de manière à situer la gravité et l'ampleur des actes reprochés, si c'est le cas.
- Si la plainte apparaît recevable, le Responsable ou la Personne désignée s'assure, au besoin, de la mise en place effective de toute mesure nécessaire.
- Le Responsable ou la Personne désignée s'assure du respect de la présomption de bonne foi de la personne faisant l'objet d'une plainte ainsi que de son droit d'être entendue à toute étape de la procédure.
- Le Responsable ou la Personne désignée devra, dans les plus brefs délais après la fin de l'enquête, aviser les parties que la plainte est maintenue ou rejetée.
- Le Responsable ou la Personne désignée devra, le cas échéant, imposer les mesures (administratives ou disciplinaires) jugées appropriées qui varieront selon la gravité, la récurrence des gestes commis et le dossier de la personne qui a fait l'objet de la plainte.
- Aucune plainte ne doit reposer sur de fausses allégations en raison des torts qui pourraient être causés aux personnes visées. Aussi, toute plainte malicieuse ou faite de mauvaise foi pourra également faire l'objet de mesures à l'encontre de son auteur.
- La directrice générale, les personnes habilitées à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaires pour l'application des mandats qui leur sont confiés.

23. POLITIQUE D'EXPULSION D'UN ENFANT

Il est convenu que l'expulsion d'un enfant ou d'une famille est considérée comme le dernier recours qui sera effectué par notre centre. Une recherche d'un règlement satisfaisant par les deux parties sera privilégiée. Afin d'arriver à un règlement acceptable, nous devons nous assurer de :

- Préserver la santé et la sécurité des enfants et du personnel.
- Préserver le bon déroulement des activités du centre dans la poursuite de notre mission.
- Respecter les dispositions des lois :
 - De la protection des consommateurs.
 - Du ministère de la Famille et des Aînés.

Les motifs d'expulsion du CPE sont les suivants :

1. Lorsque le parent n'exécute pas de façon répétée son obligation de payer la contribution que le prestataire est en droit d'exiger;
2. Lorsqu'une longue **absence non annoncée** de l'enfant (plus de deux semaines);
3. Lorsqu'un comportement de l'enfant ou du parent devient problématique et ne respecte pas les intérêts du centre ou enfreint les dispositions des règles de bon fonctionnement du service de garde.

Procédure :

La direction fera la description écrite de la problématique.

1. Les parents seront rencontrés par la direction générale ou direction adjointe pour saisir la problématique;
2. Une entente sera établie entre les parties (stratégie d'intervention ou autre selon la nature du problème);
3. S'il y a non-respect ou non-collaboration de l'entente établie, une résiliation de l'entente de service sera produite.