

# *Régie interne*

## **CPE**



**Les p'tits Loups**

## Table des matières

	NO PAGE
Statut juridique	4
Siège social	4
Permis	4
Orientations générales	4
Mission	4
Nos valeurs	4
Conseil d'administration	4
Membres corporation	5
Implication	5
Membres du personnel	5
Nos groupes	5
Assurances	5
Heures et journées d'ouvertures	5
Fériés	6
Fermeture exceptionnelle	6
Politique d'admission	6
Inscription	6 à 7
Changement au dossier	7
Modalité de paiement	7
Contribution réduite	7 à 8
Exemption du paiement de la contribution réduite	8 à 9
Fréquentation des services éducatifs et de garde	9
Absences de l'enfant	9
Vacances	9
Retard	9
Frais de garde supplémentaires	9
Avis de résiliation	9
Reçu frais de garde	9
Administration des médicaments	10

*Document adopté par le CA le 22 août 2023*

Premiers soins	11
Exclusion / infection en CPE	10 à 11
Sécurité au CPE	11
Horaire type des activités quotidiennes	11 à 12
Menus	12
Allergies	12
Politique face à la sieste	12 à 13
Programme éducatif	13
Dossier éducatif	13
Communication aux parents	13
Fournitures et vêtements	14
Vêtements souillés	14
Sac de plastique	14
Crème solaire	14
Sorties éducatives	15
Objet transitionnel et jouet personnel	15
Plaintes et commentaires	15
Respect des règles de la régie interne	15
Modification aux règles de régie interne	15
Politique face à l'alimentation	16
Politique de santé	17 à 19
Politique pour enfants présentant des défis particuliers	20 à 21
Procédure d'expulsion d'un enfant au CPE Les P'tits Loups	22 à 23
Politique de traitement de plainte du CPE Les P'tits Loups	24 à 27

## **Statut juridique**

Le centre de la petite enfance Les P'tits Loups (désigné ci-dessous comme CPE Les P'tits Loups) est une corporation sans but lucratif incorporée en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies et est subventionné par le Ministère de la Famille.

## **Siège social**

Le CPE Les P'tits Loups est établi au 1300, 8<sup>e</sup> Avenue, Québec, G1J 5L5.

## **Permis**

Le CPE Les P'tits Loups détient un permis du Ministère de la Famille qui lui permet de recevoir 66 enfants, âgés de 18 mois à moins de 5 ans au 30 septembre. Le CPE Les P'tits Loups est régi principalement par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance et le Règlement sur la contribution réduite.

## **Orientations générales (LSGEE art.5)<sup>1</sup>**

Le CPE Les P'tits Loups, s'engage à offrir aux enfants de 18 mois à 5 ans des services de garde éducatifs en appliquant un programme éducatif dont le but est de favoriser le développement global de l'enfant en lui permettant de développer à son rythme tous les domaines de sa personne notamment sur le plan affectif, social, cognitif, langagier, physique et moteur; d'amener progressivement l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et de s'y intégrer harmonieusement; de favoriser la réussite éducative de l'enfant notamment en facilitant sa transition vers l'école. Le programme éducatif comprend également des services de promotion et de prévention visant à donner à l'enfant un environnement favorable à l'acquisition de saines habitudes de vie, de saines habitudes alimentaires et de comportements qui influencent de manière positive sa santé et son bien-être.

## **Mission**

La mission du CPE est d'offrir à chacun des enfants qui lui sont confiés, des services de garde éducatifs d'une qualité optimale et cela, dans le respect de ses besoins de sécurité affective et physique, des étapes et du rythme de son développement ainsi que de son vécu familial. Le CPE Les P'tits Loups offre des services en fonction du besoin réel de garde des parents. Dans un but de prévention et d'intervention précoce, le CPE peut offrir des services de garde éducatifs à des parents référés par le CIUSSS de la capitale nationale pour un maximum de 2 places dans le cadre d'une entente entre le CIUSSS et le CPE. Le CPE est également disposé à accueillir des enfants ayant un handicap ou présentant des besoins de soutien particuliers.

## **Nos valeurs**

Toutes les interventions des membres du personnel du CPE Les P'tits Loups visent à respecter les valeurs que nous avons choisies soient : la bienveillance, l'autonomie, l'estime de soi, la coopération et le respect.

Notre CPE s'engage à pratiquer une pédagogie ouverte et une approche démocratique. Favoriser le partage du pouvoir entre l'adulte et l'enfant en permettant à ceux-ci de s'exprimer et faire des choix. Par nos actions quotidiennes, instaurer et développer un partenariat sincère entre les parents, le personnel éducateur, la direction et les différents organismes. Nous nous engageons à reconnaître et soutenir le parent dans le rôle majeur que joue celui-ci dans le développement de son enfant. La participation des parents est importante et peut s'effectuer notamment par une implication au conseil d'administration, dans nos comités ou lors d'activités. La collaboration entre le parent et le milieu de garde contribue au développement harmonieux de l'enfant.

## **Conseil d'administration**

Le conseil d'administration est composé de 10 administrateurs, dont 7 parents, 2 membres du personnel et 1 membre de la communauté. Le président et le vice-président doivent être des parents utilisateurs du CPE Les P'tits Loups. Les membres parents sont élus lors de l'assemblée générale annuelle qui se tient en septembre.

---

<sup>1</sup> Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance

## **Membres corporation**

Les parents du CPE sont membres d'office de la Corporation conformément aux Règlements généraux. À titre de membre de la corporation, les parents ont le privilège et même le devoir de participer à l'assemblée générale annuelle où ils reçoivent le rapport d'activités, les états financiers, nomment le vérificateur comptable et élisent les administrateurs (parmi les membres en règle) qui siégeront sur le conseil d'administration. Pour plus d'informations, consulter les Règlements généraux

## **Implication**

Le CPE Les P'tits Loups est membre des organismes suivants :

- Regroupement des centres de la petite enfance des régions de Québec et Chaudière-Appalaches (RCPE)) Association québécoise des centres de la petite enfance (AQCPE)

## **Membres du personnel**

Le CPE Les P'tits Loups est composé d'une équipe de travail qualifiée. Le fonctionnement quotidien est confié à une direction générale qui agit sous l'autorité du conseil d'administration. Elle est responsable de la gestion, de la planification, de l'organisation, de la supervision et de l'évaluation des programmes et des ressources du CPE. Elle doit assurer un fonctionnement efficace, en accord avec les politiques et les objectifs déterminés par le conseil d'administration. Parmi l'équipe de travail, on retrouve douze éducatrices, cinq éducatrices spécialisées, une responsable en alimentation, une directrice adjointe à l'administration et une directrice adjointe à l'installation.

## **Nos Groupes**

Nom du groupe	Âge approximatif du groupe	Nombre d'éducatrices	Nombre d'enfants
<b>Escargots</b>	<b>18 mois – 2 ans</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>Souris</b>	<b>2 ans – 2 ans ½</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>Lucioles</b>	<b>2 ans ½ - 3 ans</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>Pandas</b>	<b>2 ans ½ - 3 ans</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>Koalas</b>	<b>3 ans – 3 ans ½</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>Ouistitis</b>	<b>3 ans – 3 ans ½</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>Libellules</b>	<b>4 ans</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>Coccinelles</b>	<b>4 ans</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

## **Assurances**

Le CPE Les P'tits Loups détient une assurance qui concerne ses biens et sa responsabilité civile. Le conseil d'administration détient une assurance responsabilité des administrateurs.

## **Heures et journées d'ouvertures**

Le CPE est ouvert 5 jours par semaine du lundi au vendredi à l'exception des journées fériées prévues à l'entente de service. Les heures de prestation des services de garde éducatifs sont de 7 h à 18 h.

Les heures du bureau administratif sont du lundi au vendredi de 8h à 16h. Pendant la pause du midi et en dehors des heures d'ouverture, un répondeur téléphonique est en fonction afin de prendre les messages.

Pour nous joindre :

CPE Les P'tits Loups : [cpeptitsloups@cegeplimoilou.ca](mailto:cpeptitsloups@cegeplimoilou.ca)

Téléphone au 418-647-6600 poste 6753

Directrice adjointe à l'administration: Stéphanie Galarneau

[stephanie.galarneau@cegeplimoilou.ca](mailto:stephanie.galarneau@cegeplimoilou.ca)

Téléphone au 418-647-6600 poste 6052

*Document adopté par le CA le 22 août 2023*

## Fériés

Les jours fériés sont payables en fonction des jours de fréquentation spécifiés à l'entente de service. La liste des jours fériés est inscrite à l'entente de service. Le bureau administratif du CPE et l'installation sont fermés lors des jours fériés suivants :

- Le Vendredi saint et le lundi de Pâques
- La journée nationale des Patriotes
- La fête nationale du Québec
- Le jour de la Confédération
- La fête du Travail
- L'Action de grâce
- La veille de Noël, le jour de Noël et le lendemain de Noël
- La veille du jour de l'an, le 1er janvier, le lendemain du jour de l'an

Si l'un de ces jours coïncide avec un samedi ou un dimanche, la fermeture du service de garde éducatif peut être déplacée dans la semaine qui précède ou dans celle qui suit. L'horaire des jours fériés pour l'année est transmis par courriel aux parents au début du mois de septembre.

## Fermeture exceptionnelle

En raison d'une tempête, de tous autres événements de force majeure (panne électrique, inondation, etc.) la direction pourrait se voir dans l'obligation de fermer l'installation. Si c'est le cas, un courriel vous sera envoyé.

## Politique d'admission

Le CPE Les P'tits Loups comble ses places en respectant sa politique d'admission. Conformément aux instructions ministérielles, le CPE a adhéré à La Place 0-5 qui est le guichet unique d'accès aux places en services de garde éducatifs géré par le ministère de la Famille. Ainsi tous les parents qui souhaitent obtenir une place au CPE Les P'tits Loups doivent inscrire leur enfant sur La Place 0-5. Notre installation est disposée à recevoir des enfants ayant un handicap ou présentant des besoins de soutien particuliers et entend prendre les dispositions physiques nécessaires à leur intégration (voir Politique pour enfants présentant des défis particuliers). Nous nous réservons le droit de refuser les cas jugés trop lourds pour lesquels nos ressources physiques ou professionnelles ne sont pas adéquates. De plus, notre installation permet la garde à temps partiel afin de répondre, le mieux possible, aux besoins réels des parents dans la mesure où la direction réussit à combler les journées laissées vacantes.

Le CPE Les P'tits Loups offre ses places disponibles selon l'ordre suivant:

1. La fratrie d'enfant fréquentant déjà le CPE;
2. À des parents employés du cégep Limoilou, des employés du CPE, des parents étant inscrits dans un programme d'études au cégep Limoilou;
3. À des parents référés par le CIUSSS;
4. À des parents qui habitent dans l'arrondissement Cité-Limoilou.

## Inscription

Lors de l'inscription, les présents documents devront être dûment fournis et complétés par les parents et seront conservés au dossier de l'enfant (**RCR art.14<sup>2</sup> et RSGEE art.122 paragraphes 1 à 5 et alinéa 2**) :

- L'original du certificat de naissance du parent qui fait la demande d'admissibilité à la contribution réduite (ou, s'il est né à l'extérieur du Canada, tout autre document établissant sa citoyenneté canadienne). Une copie du document sera faite et mise au dossier de l'enfant;

---

<sup>2</sup> Règlement sur la contribution réduite

- L'original du certificat de naissance de l'enfant (grand format de préférence). Une copie du document sera faite et mise au dossier de l'enfant;
- L'original de l'entente de services de garde subventionnés signée ;
- L'adhésion au débit préautorisé ;
- Le formulaire d'inscription;
- Le formulaire de demande d'admissibilité à la contribution réduite ;
- L'autorisation parentale pour l'administration d'un médicament ;
- Le protocole pour l'administration d'acétaminophène en cas de fièvre;
- L'autorisation de sorties;
- L'autorisation pour les photos;
- Signer la procédure d'expulsion d'un enfant au CPE Les P'tits Loups
- Si l'enfant a reçu des services de garde fournis par un autre prestataire de service de garde, une attestation de services de garde reçus complétée par ledit prestataire.

Dans le cas où le CPE n'aurait pas obtenu tous les documents exigés par la Loi et les Règlements dans les délais prévus, il sera dans l'obligation de refuser la demande et d'offrir la place à un autre enfant.

### **Changement au dossier**

Tout changement d'adresse, de numéro de téléphone ou autre changement au dossier doit être signalé par courriel à la direction, dans les plus brefs délais. La direction s'occupera de transmettre l'information aux membres du personnel. Il est également dans l'intérêt de l'enfant d'aviser le CPE Les P'tits Loups de tout changement majeur dans le statut familial (séparation, décès, etc.).

### **Modalité de paiement (RCR art.9)**

Les parents s'engagent à payer le nombre de jours par semaine réservés pour leur enfant, tel que spécifié dans l'entente de services de garde subventionnés signée. Le paiement devra être fait le 20 de chaque mois. Au préalable, un état de compte sera remis aux parents pour les sommes dues. Tous les paiements seront faits par prélèvement préautorisé.

Dans le cas où un prélèvement préautorisé soit refusé pour provisions insuffisantes, la directrice adjointe à l'administration avisera par écrit les parents concernés par la situation et ils devront acquitter les frais dans un délai de 5 jours ouvrables. Si la situation ne se régularise pas, un deuxième avis écrit sera envoyé aux parents leur mentionnant qu'ils ont 10 jours pour s'acquitter des sommes dues. Si aucun paiement n'est reçu dans les délais prescrits, un troisième et dernier avis leur sera envoyé mentionnant qu'ils ont 3 jours pour rembourser les sommes dues, à défaut de quoi le CPE mettra fin à l'entente de services. Nonobstant ce qui précède, la direction générale se réserve le droit de latitude face à des situations particulières. Toutefois, elle documentera le dossier.

Lorsqu'un paiement préautorisé est refusé pour provisions insuffisantes, les frais imputés au CPE par l'institution financière de celui-ci seront réclamés aux parents.

### **Contribution réduite**

#### **(RCR art.5)**

La contribution réduite est fixée à 8,85 \$ par jour. Le paiement de cette contribution se fait mensuellement ou à des périodes fixes de moins d'un mois et en versements sensiblement égaux.

Ce montant est indexé au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année selon le plus élevé des taux suivants:

1- le taux correspondant à la variation annuelle de l'indice moyen d'ensemble, pour le Québec, des prix à la consommation sans les boissons alcoolisées, les produits du tabac et le cannabis récréatif pour la période de 12 mois se terminant le 31 mars de l'avant-dernier exercice financier, tel que déterminé par Statistique Canada;

2- le taux de croissance annuel moyen du coût des places subventionnées pour les services de garde éducatifs, établi par le ministre pour 4 exercices financiers, dont le plus récent se termine le 31 mars de l'avant-dernier exercice financier.

Le résultat est arrondi au 0,05 \$ le plus près ou, s'il en est équidistant, au 0,05 \$ supérieur.

Le ministre publie le résultat de cette indexation au moyen d'un avis dans la *Gazette officielle du Québec*.

**(RCR art.3)** Est admissible au paiement de la contribution réduite, le parent qui réside au Québec et qui satisfait à l'une des conditions suivantes:

1- il est citoyen canadien;

2- il est résident permanent au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (L.C. 2001, c. 27);

3- il séjourne au Québec principalement afin d'y travailler et il est titulaire d'un permis de travail délivré conformément à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés ou est exempté de l'obligation d'être titulaire d'un tel permis en vertu de cette loi;

4- il est un étudiant étranger, titulaire d'un certificat d'acceptation délivré en vertu de la Loi sur l'immigration au Québec ([chapitre I-0.2.1](#)) et récipiendaire d'une bourse d'études du gouvernement du Québec en application de la politique relative aux étudiants étrangers dans les collèges et universités du Québec;

5- il est reconnu, par le tribunal canadien compétent, comme réfugié ou personne à protéger au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et il est titulaire d'un certificat de sélection délivré en vertu de l'article 3.1 de la Loi sur l'immigration au Québec;

6- le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration lui a accordé la protection en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et il est titulaire du certificat de sélection visé au paragraphe 5;

7- il est titulaire d'un permis de séjour temporaire délivré en vertu de l'article 24 de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés en vue de l'octroi éventuel de la résidence permanente et du certificat de sélection visé au paragraphe 5;

8- il est autorisé à soumettre au Canada une demande de résidence permanente en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés ou du Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés (DORS/02-227) et il est titulaire du certificat de sélection visé au paragraphe 5.

**(RCR art.6)** En contrepartie de la contribution réduite, le CPE doit fournir à un enfant:

1- des services de garde éducatifs pendant une période continue de garde maximale de 10 heures par jour;

2- les collations si l'enfant est gardé durant les heures prévues pour leur distribution;

3- le repas du midi ou du soir si l'enfant est gardé durant les heures prévues pour les repas ou, dans les autres cas, le petit déjeuner;

4- sous réserve des dispositions de l'article 10, tout le matériel éducatif utilisé ainsi que tout autre bien ou service mis à la disposition, offert ou fourni aux enfants qu'il reçoit, par toute personne, pendant la prestation des services de garde.

Un enfant visé au premier alinéa peut bénéficier d'un maximum de 261 journées de garde, toutes combinaisons de journées et de demi-journées étant possibles, réparties dans l'année de référence.

Un parent ne peut bénéficier, pour son enfant, de plus de 20 journées de garde par 4 semaines à moins qu'il en démontre le besoin en raison d'un travail saisonnier ou parce que son horaire de travail ou d'études le justifie.

### **Exemption du paiement de la contribution réduite (RCR art. 11, 12)**

Est admissible à l'exemption du paiement de la contribution réduite pour la garde de son enfant, le parent qui reçoit une prestation en application du Programme objectif emploi, du Programme d'aide sociale ou du Programme de solidarité sociale prévu par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles ([chapitre A-13.1.1](#)) ainsi que du Programme de sécurité économique pour les chasseurs criss prévu par le chapitre 30 de la Convention de la Baie James et du Nord québécois, dans sa rédaction

*Document adopté par le CA le 22 août 2023*



figurant à l'annexe 1 de la Convention complémentaire n° 15 conclue entre le gouvernement du Québec et l'Administration régionale crie, approuvée par le décret numéro 605-2002 du 24 mai 2002 et publiée à la *Gazette officielle du Québec* du 6 novembre 2002.

Le prestataire de services de garde éducatifs fournit à l'enfant dont le parent est exempté du paiement de la contribution réduite les biens et services prévus à l'article 6 selon les modalités prévues au présent règlement.

### **Fréquentation des services éducatifs et de garde (LSGEE art. 58 et RSGEE art123)**

Le prestataire de services de garde éducatifs doit tenir conformément à l'article 58 de la Loi, une fiche d'assiduité contenant les informations suivantes:

- 1- les noms du parent et de l'enfant;
- 2- les dates et journées ou demi-journées de présence ou d'absence de l'enfant;
- 3- la date à compter de laquelle les services de garde ne sont plus requis.

La fiche d'assiduité doit être mise à jour quotidiennement et être signée par le parent toutes les 4 semaines si l'enfant est gardé par un titulaire de permis ou à toutes les 2 semaines s'il est gardé par une personne responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial. Cette fiche doit être accessible sur les lieux de la prestation des services de garde et conservée pendant les 6 années qui suivent la cessation de la prestation des services de garde.

### **Absences de l'enfant**

Afin de se conformer au *Règlement sur la contribution réduite*, lors de l'absence d'un enfant au CPE, la contribution réduite ou exemptée s'appliquera dans les conditions suivantes :

- Lors des vacances du ou des parents de l'enfant. L'année s'étend du 1er avril au 31 mars de l'année suivante.
- Un enfant qui s'absente en raison d'une maladie contagieuse grave ou transmissible devra présenter une autorisation médicale à son retour.
- Un enfant qui s'absente pendant 14 jours consécutifs et dont le parent n'a pas informé le CPE ou donné suite à un appel téléphonique et un courriel : le CPE enverra aux parents, le 15<sup>e</sup> jour d'absence, une lettre recommandée indiquant un délai de 5 jours ouvrables pour confirmer son désir de conserver son contrat, à défaut de quoi le CPE résiliera le contrat.
- Toute absence d'un enfant est payable par le parent. Le parent doit aviser le CPE par écrit lorsque l'absence de son enfant est prévisible.
- L'enfant doit fréquenter le service selon les termes de l'entente signée avec le CPE (**art.9 alinéa 2 du RCR**).

### **Vacances**

L'horaire des vacances d'un enfant devra être fourni à la direction au moment prévu.

### **Retard**

Les parents doivent respecter les heures d'ouverture du CPE. L'installation est ouverte de 7 h à 18 h. Un tarif horaire de 1 \$ la minute entamée, par enfant, sera imposé à tous les parents qui sortiront du CPE après l'heure de fermeture. Cette pénalité sera facturée en sus sur l'état de compte remis aux parents.

### **Frais de garde supplémentaires**

Un parent dont l'enfant fréquente le CPE au-delà de 10 heures par jour devra payer une contribution additionnelle dont le montant est établi par le ministère de la Famille à 5.00\$, et ce pour chaque jour où le besoin de garde va au-delà de 10 heures.

### **Avis de résiliation**

Si un parent désire retirer son enfant du CPE Les P'tits Loups, il devra aviser la direction en utilisant le formulaire de résiliation.

### **Reçu de frais de garde**

*Document adopté par le CA le 22 août 2023*

Des reçus seront remis électroniquement aux parents à la fin février pour fins d'impôts.

### **Administration des médicaments (Art.116 RSGEE)**

Conformément au règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, aucun médicament ne peut être administré à un enfant reçu dans un service de garde éducatif, à moins d'une autorisation écrite du parent et d'un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire. (Art.118 RSGEE) Tout médicament doit être prescrit afin d'être administré à un enfant à l'exception de:

- Acétaminophène (protocole signé lors de l'inscription de votre enfant);
- Insectifuge (protocole qui peut être signé lors de l'inscription de votre enfant);
- Solutions nasales salines, solutions orales d'hydratation, crème pour érythème fessier, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres, de la lotion calamine et de la crème solaire (autorisation parentale à signer).

À l'exception de la crème solaire, de l'acétaminophène, de la crème pour érythème fessier, du gel lubrifiant en format à usage unique, le parent doit fournir tout médicament administré à son enfant. Lors d'une journée de garde, il est important d'aviser l'éducatrice de votre enfant lorsque de l'acétaminophène lui a été donné le matin avant de partir de la maison, lorsqu'un décongestionnant lui a été administré puisque celui-ci peut contenir de l'acétaminophène. Cette information est importante afin de ne pas donner une surdose à l'enfant.

Le Règlement sur les services de garde éducatifs exige que le CPE conserve dans un espace prévu à cet effet les médicaments. La majorité de ceux-ci doivent être conservés sous clé. Vous comprendrez alors qu'il est interdit de conserver des médicaments dans le sac à dos de votre enfant. Nous vous demandons de les remettre en main propre à l'éducatrice. Lorsque la période d'administration du médicament au CPE est terminée, c'est l'éducatrice titulaire du groupe de l'enfant qui doit le remettre au titulaire de l'autorité parentale.

Le conseil d'administration désigne par résolution les personnes habilitées à administrer les médicaments. La résolution prise à cet effet est affichée aux portes des bureaux de la Directrice générale et Directrice adjointe. (Art.121.1 RSGEE);

À l'exception des solutions nasales salines, des solutions orales d'hydratation, de la crème pour érythème fessier, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres, de la lotion calamine et de la crème solaire, le CPE doit s'assurer que l'administration d'un médicament à un enfant est consignée à une fiche d'administration tenue à cette fin par la personne qui l'a administré. Cette fiche d'administration des médicaments doit contenir le nom de l'enfant, le nom du parent, le nom du médicament dont le parent autorise l'administration, ainsi que la date et l'heure de son administration à l'enfant, la dose administrée, le nom de la personne qui l'a administré ainsi que sa signature. (Art.121.2 RSGEE);

### **Premiers soins**

Le personnel du CPE donne les premiers soins en cas de blessure mineure (pansement, désinfectant, etc.). En cas d'accident ou de maladie grave, le personnel du CPE réclame immédiatement l'assistance médicale nécessaire et avertit le parent le plus rapidement possible.

### **Exclusion / infection en CPE**

Pour protéger la santé des enfants et afin d'éviter une contamination, les enfants présentant les symptômes suivants ne peuvent être acceptés au CPE; fièvre rectale (38.5°C et +), axillaire (37.5 °C et +), vomissements, écoulements et maux d'oreilles, maladies contagieuses, diarrhée. (Voir Politique de santé)

La direction peut en tout temps refuser l'accès à un enfant malade, ou exiger des parents qu'ils viennent chercher l'enfant. Dans la mesure du possible, les parents doivent respecter le délai accordé par la direction. Dans le cas où 3 personnes ou plus ont les mêmes symptômes à l'intérieur de l'installation en même temps, la Directrice générale peut communiquer avec le CIUSSS pour établir un protocole afin d'éviter la contagion.

Le parent a l'obligation de faire la mise à jour des informations concernant la santé de son enfant et d'informer la direction de tout changement concernant la santé de son enfant. Le parent est également responsable d'assurer la mise à jour des informations qui peuvent permettre aux membres du personnel du CPE de le rejoindre en cas d'urgence.

Il est possible de consulter le tableau des infections en milieu de garde sur le site WEB du MFA. [https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/affiche\\_infection\\_MFA\\_BR.pdf](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/affiche_infection_MFA_BR.pdf)

### **Sécurité au CPE**

Le CPE est doté d'un mécanisme permettant de contrôler l'accès au CPE. Chaque famille détient un code d'accès. Le code d'accès est remis aux parents lors de la première journée de fréquentation de leur enfant. **Les parents ont la responsabilité d'assurer la confidentialité de ce code d'accès afin d'assurer la sécurité des enfants.** Les parents doivent également faire preuve de vigilance lorsqu'ils entrent dans le CPE afin de ne pas laisser entrer des personnes qui ne sont pas des parents utilisateurs en même temps qu'eux. Le code d'accès est retiré de la liste lorsque l'enfant quitte le CPE. À votre départ, un système de contrôle de porte a été mis en place afin d'assurer la sécurité des enfants du CPE. Il est donc très important que ce soit toujours un adulte qui ouvre cette porte. Par mesure de sécurité, nous vous demandons de ne pas permettre à votre enfant de placer sa main sur le bouton de sortie.

À l'arrivée et au départ, les parents sont responsables de la surveillance de leur enfant. À l'arrivée, les parents doivent prendre le porte-clés de leur enfant à l'endroit désigné à cet effet et le remettre à l'éducatrice en allant reconduire l'enfant auprès du personnel éducateur. Lorsqu'ils viennent chercher leur enfant, ils doivent s'assurer que l'éducatrice l'a vu partir. Les parents doivent reprendre le porte-clés au départ de leur enfant et le remettre à l'endroit désigné à cet effet. Dans certains cas, le CPE peut autoriser le départ d'un enfant avec une personne autre que son parent. Toutefois, le parent de ce dernier doit donner un préavis à la direction du CPE pour autoriser ce départ. La personne autorisée par le parent à venir chercher l'enfant doit fournir au CPE une preuve de son identité.

Pour les enfants, le port de bijoux tels que chaînettes, bagues, breloques et boucles d'oreilles (anneaux) est interdit au CPE.

Le CPE met tout en œuvre pour assurer la sécurité des enfants. Le CPE est doté d'une procédure d'évacuation en cas d'urgence. Des exercices d'évacuation sont prévus au moins deux fois par année, dont une fois avec la participation du service de sécurité incendie du cégep.

### **Intégration des enfants**

Afin de faciliter l'arrivée d'un nouvel enfant, il est possible de l'intégrer de façon progressive, en lui faisant vivre des journées plus courtes au début de sa fréquentation. Nous suggérons, lorsque possible :

- quelques heures;
- Quelques heures et un dîner;
- Quelques heures, le dîner et une sieste.

### **Horaire type des activités quotidiennes**

7 h-9H00 : Accueil des enfants / Activités libres / Groupe multiâge

8 h 45 : Regroupement des enfants par groupe d'âge

8 h 45-9H15 : Préparation à la collation (hygiène) / Collation

9 h 15-10H50 : Discussion et choix des activités (coins-jeux) / Participation de l'enfant à son activité / Sortie à l'extérieur (si le temps le permet) ou Activités en petits groupes

10 h 50-11H15 : Préparation au dîner (rangement et hygiène)

11 h 15-12H15 : Dîner

12 h 15-12H30 : Préparation à la sieste ou relaxation

*Document adopté par le CA le 22 août 2023*

12 h 30-14H45 : Sieste ou relaxation

14 h 30-15H00 : Préparation à la collation (hygiène)

15 h : Collation

16 h : Sortie à l'extérieur (si le temps le permet) ou Activités semi-dirigées

16 h 30-18H00 : Regroupement des enfants en groupe multiâge Activités libres

NB : L'enfant qui arrive au CPE passé midi devra avoir déjà dîné avant son arrivée au CPE.

Afin que votre enfant puisse bénéficier pleinement du programme éducatif, prévoyez l'arrivée de votre enfant quelques minutes avant le début des activités vers 9 h.

Les enfants vont dehors tous les jours à moins de temps inclément. Nous trouvons important que les enfants profitent au maximum des activités à l'extérieur. Les activités extérieures contribuent de façon quotidienne à développer de saines habitudes de vie. Plusieurs activités de grande intensité sont mises en place par les éducatrices afin de faire bouger les enfants. Des moments plus calmes sont aussi prévus afin de refaire le plein d'énergie. Des promenades dans le quartier sont organisées afin de permettre aux enfants de mieux connaître leur environnement. Ce sera l'occasion de parler des commerces qui nous entourent, de l'école primaire, de la signalisation, des règles de sécurité, de découvrir le parc du quartier, etc.

### **Le menu**

Il y a deux menus par année (menu d'hiver, menu d'été). Pour concevoir les menus, la responsable en alimentation utilise de cadre de référence Gazelle et Potiron ainsi que le Guide alimentaire canadien. Les menus sont rotatifs sur cinq semaines. Ils sont affichés au début de chaque semaine, près de la cuisine. Ils sont aussi envoyés aux parents ainsi qu'aux membres du personnel par courriel avant le changement de saison.

### **Allergies**

Il est proscrit d'apporter toute nourriture au CPE, car des enfants peuvent présenter des allergies sévères (arachides, noix, œufs, etc.). En cas d'allergie ou d'intolérance alimentaires, les parents doivent informer le CPE et obtenir un certificat médical (signifiant le diagnostic précis) d'un médecin, de préférence un spécialiste (allergologue). Les parents dont les enfants souffrent d'allergies sévères doivent obligatoirement fournir un auto-injecteur d'épinéphrine qui restera en permanence au CPE. En collaboration avec l'éducatrice titulaire du groupe, ils devront également vérifier régulièrement la date de péremption de celui-ci et le remplacer au besoin. La présence d'animaux est interdite dans le CPE ainsi que dans les aires de jeux extérieurs (RSGEE art.1092).

### **Politique face à la sieste**

Le besoin de repos varie selon l'âge et le rythme biologique de chacun. Le respect de ce besoin est primordial puisque, durant le sommeil, des fonctions importantes s'accomplissent chez l'enfant : sécrétion de l'hormone de croissance, développement des circuits nerveux, mémorisation et organisation des informations et résorptions de tensions accumulées. Jusqu'à 4 ans, la sieste est indispensable pour compléter la nuit. Cependant, au CPE, la durée de celle-ci varie en fonction du groupe d'âge de l'enfant. La période du repos se déroule donc ainsi :

- La période de la sieste se situe entre 12 h 30 et 14 h 45 en fonction de l'âge et des besoins de chaque groupe.
- Pour favoriser le repos, l'éducatrice établit une routine propice à amener les enfants au calme.
- L'éducatrice crée un environnement chaleureux et invitant au sommeil (musique douce, lumières tamisées). Il importe que le volume de la musique ne soit pas trop élevé afin d'éviter une sur stimulation auditive.
- L'éducatrice respecte le besoin de l'enfant d'avoir un objet affectif à ses côtés (suce, doudou, toutou).
- L'éducatrice peut caresser le dos de l'enfant qui le désire pour l'aider à se détendre.
- L'enfant de plus de 3 ans qui ne dort pas est invité à s'étendre sur son matelas pour une période de relaxation de 30 minutes lui permettant de récupérer. De plus, cela permet à ceux qui en ont besoin de s'endormir.

*Document adopté par le CA le 22 août 2023*

-Après cette période de relaxation (maximum 30 minutes), l'éducatrice offre à l'enfant la possibilité de faire des activités calmes.

-Après 14 h 30, l'éducatrice aide les enfants réveillés à reprendre leurs activités et laisse les autres se réveiller en douceur.

### **Programme éducatif (LSGEE art.5)**

Le CPE applique le programme éducatif du Ministère de la famille, « Accueillir la petite enfance », comportant des activités qui ont pour buts :

- 1- de favoriser le développement global de l'enfant en lui permettant de développer à son rythme tous les domaines de sa personne notamment sur le plan affectif, social, cognitif, langagier, physique et moteur;
- 2- d'amener progressivement l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et de s'y intégrer harmonieusement;
- 3- de favoriser la réussite éducative de l'enfant notamment en facilitant sa transition vers l'école.

Le programme éducatif comprend également des services de promotion et de prévention visant à donner à l'enfant un environnement favorable au développement de saines habitudes de vie, de saines habitudes alimentaires et de comportements qui influencent de manière positive sa santé et son bien-être.

Les principes de base du programme éducatif sont les suivants :

- Le partenariat entre le SGEE et les parents est essentiel au développement harmonieux de l'enfant.
- L'enfant apprend par le jeu.
- L'enfant est l'acteur principal de son développement.
- Chaque enfant est unique.
- Le développement de l'enfant est un processus global et intégré.

Durant la journée, les enfants seront amenés à participer à différentes activités sous forme d'ateliers, de projets ou de jeux libres, telles qu'activités picturales, musicales, scientifiques, spatiales, expression corporelle et dramatique, exercices physiques, etc. Les activités de routines, telles qu'hygiène, sommeil, alimentation, rangement, seront rendues agréables par des chants, des comptines, des jeux de hasard, etc.

Pour en savoir plus, voir notre programme éducatif.

### **Dossier éducatif**

Le CPE Les P'tits Loups conserve un dossier éducatif pour chaque enfant qu'il reçoit. Sont notamment versés dans ce dossier les renseignements concernant le développement de l'enfant, ceux permettant de renforcer la détection hâtive des difficultés qu'il peut rencontrer et ceux permettant de faciliter sa transition vers l'école.

### **Communication aux parents**

- Un journal de bord électronique est rempli quotidiennement par l'éducatrice titulaire concernant la journée de l'enfant. Ce dernier est rempli via la plateforme À Petits Pas
- La revue naître et grandir est distribuée dans les casiers des enfants à chaque nouvelle parution.
- Le CPE publie régulièrement, via sa page Facebook, des informations à l'intention des parents ainsi que des photos des activités faites au CPE.
- Des informations à l'intention des parents sont régulièrement envoyées aux parents via courriel.
- Les parents peuvent avoir accès aux diverses politiques et procédures du CPE via le site WEB.
- Un portrait périodique est remis aux parents au plus tard le 15 juin et le 15 décembre de chaque année. Celui-ci décrira l'unicité de votre enfant, ce qui le distingue des autres. Il vous permettra de mieux voir et comprendre l'évolution de votre enfant à travers les quatre domaines de développement. Le CPE conserve une preuve de la transmission (et de la date de transmission).
- Le parent a la possibilité de rencontrer l'éducatrice de son enfant s'il le désire.

*Document adopté par le CA le 22 août 2023*

## **Fournitures et vêtements**

L'enfant doit être vêtu de façon adéquate selon la température et la saison. Le parent est responsable de s'assurer de fournir tous les vêtements nécessaires afin que son enfant soit vêtu de façon adéquate. Le port du chapeau ou de la casquette est fortement recommandé lors des sorties estivales quotidiennes afin d'assurer la protection contre le soleil. Il est important de bien chausser votre enfant (chaussures adaptées pour les jeux: souliers, espadrilles, sandales munies obligatoirement d'une ganse sur le dessus du pied et d'une autre tenant le talon), et ce, afin de lui permettre de pouvoir courir, sauter et grimper de façon sécuritaire.

Il est demandé de bien identifier tous les effets personnels de votre enfant. Cela va faciliter le travail de l'éducatrice ou d'une remplaçante et réduire les risques de perte ou d'égaré. Les objets perdus se retrouveront dans le bac situé près de la porte d'entrée donnant sur la rue. Il est souhaitable que peu importe l'âge de votre enfant, qu'il puisse avoir des vêtements de rechange lui appartenant, et en quantité suffisante.

Les jeux extérieurs sont privilégiés au CPE Les P'tits Loups, il faut donc prévoir des vêtements adéquats au fil des saisons (maillot de bain, serviette de plage, bottes, mitaines, cache-cou (foulard interdit), etc.). Puisque nous allons aussi aller jouer sous la pluie, votre enfant aura besoin d'un imperméable et des bottes de pluie.

Afin de faciliter le travail du personnel d'entretien, il est demandé de placer les chaussures de votre enfant sur le banc ou dans le casier (au vestiaire).

Pour tous les groupes, les articles suivants sont nécessaires au bon fonctionnement et au bien-être de votre enfant :

- Objet de transition (Doudou, peluche de petite taille, suce (si utilisée par l'enfant));
- Vêtements de rechange (identifiés) selon la température saisonnière;
- Sac de transport (sac à dos, etc.);
- Couches ou Pull-Ups (si utilisées par l'enfant)

Matériel fourni par le CPE

- Acétaminophène, crème solaire, gel lubrifiant en format à usage unique;
- Bavoires, couvre tout pour le bricolage;
- Débarbouillette;
- Drap contour;
- Lingette humide;
- Verre à bec

## **Vêtements souillés**

Il est demandé de vérifier le sac de l'enfant à toutes les fins de journée, car les vêtements souillés y seront déposés.

## **Sac de plastique**

Ne jamais laisser des sacs de plastique au vestiaire d'un enfant (risque d'étouffement). Il est demandé de prévoir un sac à dos.

## **Crème solaire**

Il est demandé d'appliquer de la crème solaire à l'enfant avant son arrivée au CPE. Nous lui en appliquerons au besoin durant le reste de la journée. De cette façon, nous permettrons davantage à l'éducatrice de répondre aux besoins des enfants (accueil, soutien, etc.). La crème solaire à écran FPS 50 est fournie par le CPE. Toutefois, en cas d'allergie ou de besoin spécifique (écran solaire accru), les parents devront fournir la crème solaire pour leur enfant.

## **Sorties éducatives**

Conformément à la politique de sortie adoptée par le conseil d'administration, le CPE Les P'tits Loups organise deux sorties par année pour les enfants de plus de trois ans. Lorsque le CPE organise des sorties éducatives, le transport se fait par autobus scolaire loué pour l'occasion. Seuls les enfants de plus de 3 ans au 30 septembre de l'année de référence peuvent utiliser le transport scolaire pour se déplacer lors de sorties éducatives. Pour chacune de ces sorties, le CPE demande l'autorisation écrite de l'autorité parentale. Chaque sortie requiert la présence d'un minimum de 2 parents accompagnateurs par groupe. Pour des raisons d'assurances responsabilité civile, seuls les enfants inscrits au CPE peuvent participer aux sorties éducatives. Tous les enfants participant à la sortie doivent obligatoirement être transportés par le système organisé par le CPE, soit l'autobus scolaire. Pour des raisons de sécurité, chaque sortie éducative devra obligatoirement être faite dans un périmètre raisonnable ne nécessitant pas que l'autobus doive emprunter l'autoroute pour s'y rendre. Dans le cas d'une sortie organisée pour un seul groupe, la présence de deux membres du personnel est requise. Il est nécessaire qu'au moins l'une des deux soit une éducatrice formée. Les stagiaires ne sont pas considérées dans le calcul des ratios.

Toute sortie hors du cadre préétabli (sorties aux alentours du CPE) devra faire l'objet d'une autorisation écrite de l'autorité parentale. La présente politique exclut totalement l'utilisation de tout véhicule privé de transport. D'autres recommandations plus spécifiques pourraient vous être signifiées à chaque sortie, si besoin était.

### **Objet transitionnel et jouet personnel**

Il est permis à l'enfant d'apporter un objet transitionnel (doudou, peluche de dimension raisonnable, etc.). Pour des questions d'hygiène, ces items nécessitent un entretien hebdomadaire dont la responsabilité relève du parent. Pour éviter les conflits entre enfants, il est demandé de ne pas apporter des jouets de la maison à l'exception des journées d'activités spéciales prévues à cet effet (l'éducatrice vous avisera lors de la tenue de celle-ci).

### **Plaintes et commentaires**

En conformité avec la politique de traitement de plainte du CPE Les P'tits Loup, toute plainte, concernant le personnel ou le fonctionnement du CPE doit être soumise à la personne responsable du traitement des plaintes qui l'étudiera et en fera le suivi (voir politique sur le traitement des plaintes).

### **Respect des règles de la régie interne**

Il appartient à chaque parent utilisateur de prendre connaissance et de se conformer aux présentes règles de la régie interne. Les cas litigieux sont transmis au conseil d'administration.

### **Modification aux règles de régie interne**

Les présentes règles peuvent être modifiées en tout temps sur préavis d'une semaine.

## POLITIQUE FACE À L'ALIMENTATION

Chaque enfant est unique et possède son propre rythme de développement. Il en est de même en ce qui concerne l'alimentation.

- L'heure des repas est avant tout un moment privilégié. L'enfant mange avec ses yeux d'abord. Le CPE offrira donc un menu varié, équilibré en fonction du Guide alimentaire canadien et s'assurera que les assiettes présentent une belle diversité de couleurs.
- Pour que l'enfant développe de saines habitudes alimentaires, l'adulte s'occupe de la qualité et l'enfant s'occupe de la quantité. Les portions seront servies en fonction de l'appétit de l'enfant afin de l'encourager à terminer son assiette.
- L'éducatrice invite l'enfant à goûter, sans le forcer, mais son assiette reste devant lui jusqu'à la fin du repas, sachant que l'enfant peut vouloir imiter ses pairs ou revenir sur son idée.
- L'éducatrice aide l'enfant à verbaliser son refus, mais ne peut compenser par un autre aliment.
- Afin que les repas se déroulent dans le calme, les enfants mangent dans leurs locaux. L'éducatrice sensibilise les enfants aux bruits et assure une atmosphère propice aux échanges entre enfants et adultes.
- Afin d'éviter les accidents et les va-et-vient, l'éducatrice demande aux enfants de rester assis pendant qu'ils mangent.
- Afin de favoriser les bonnes manières, les enfants demandent la permission pour sortir de table.
- Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les enfants sont sensibilisés à ne pas partager la nourriture et les ustensiles.
- Il est permis à chaque enfant de manger selon son propre rythme. Cependant, l'éducatrice stimule verbalement l'enfant distrait et peu attentif à son repas, pour qu'il ait la chance de terminer son repas dans un délai raisonnable.
- L'enfant qui dérange ses compagnons est averti une première fois. Si son comportement ne s'améliore pas, il est retiré de la table. Il revient lorsqu'il est plus calme.
- En raison des allergies potentielles, aucun aliment (nourriture et jus) ne doit être apporté de la maison par les parents, incluant le déjeuner. Deux collations par jour sont servies aux enfants.
- La personne responsable de l'alimentation s'assure de toujours laver les fruits avant que ces derniers ne soient distribués dans les locaux et offerts aux enfants.
- Lors d'activités spéciales ou pour l'anniversaire de l'enfant, un dessert spécial est fait par la personne responsable de l'alimentation du CPE.
- Chaque parent doit signaler au CPE toute allergie connue de son enfant via la fiche d'inscription. Les menus du CPE ne comportent aucun aliment contenant ou pouvant contenir des noix et des arachides. Le CPE respectera toute autre allergie. L'enfant n'aura pas l'aliment, mais celui-ci restera au menu. Cette façon de procéder a pour but de ne pas priver les autres enfants d'un aliment sain pour eux et de responsabiliser l'enfant allergique et lui apprendre à verbaliser son allergie à son entourage. Les précautions nécessaires sont prises pour éviter que l'enfant soit en contact avec l'aliment. Une désinfection complète des tables, des chaises et du plancher est faite par l'éducatrice après chaque repas et collation qui contient un aliment allergène pour un enfant de son groupe.
- Le CPE respecte les familles de différentes ethnies dans leur concept religieux en ce qui concerne les restrictions alimentaires.



Soucieux de la santé des enfants, le CPE Les P'tits Loups adopte la politique suivante.

### **LE CARNET DE SANTÉ**

L'enfant en service de garde est plus exposé aux maladies contagieuses, car il fréquente régulièrement des enfants de son âge. Il serait souhaitable qu'il reçoive tous les vaccins recommandés afin d'être protégé le plus rapidement possible. Les risques de complications reliés à l'administration des vaccins sont minimes par rapport aux risques des maladies qui peuvent survenir. Il ne faut donc pas hésiter à y recourir. Votre enfant jouit d'une protection additionnelle si la majorité des enfants est aussi vaccinée. Un taux élevé d'enfants vaccinés protège indirectement, dans une certaine mesure, les enfants trop jeunes pour l'être. Si une maladie contagieuse évitable par la vaccination se déclare au CPE, l'état vaccinal de chaque enfant doit être connu rapidement. Sans preuve de vaccination, un enfant pourrait être exclu du CPE dans son intérêt et dans celui de ses compagnons.

### **L'ENFANT MALADE**

Tout enfant présentant des signes extérieurs de maladie (fièvre excessive, vomissement(s) et/ou diarrhées « au moins 2 selles liquides », éruptions cutanées suspectes) ne pourra être admis au CPE et devra être retourné à la maison. Les parents seront alors avisés dès l'accueil du matin, ou par téléphone si l'état de santé de l'enfant se détériore pendant la journée. L'enfant doit être en mesure de suivre la routine quotidienne du CPE.

Le personnel du CPE est conscient de la difficulté pour certains parents de s'absenter du travail pour des besoins de santé de leur enfant. Cependant, notre préoccupation première demeure le confort de l'enfant lorsqu'il est sous notre responsabilité. Le personnel du CPE est formé et expérimenté au niveau de la prévention et des premiers soins en cas d'urgence et vous pouvez compter sur notre bon jugement en la matière. Alors, veuillez prendre note que lorsque nous vous appelons pour vous demander de venir chercher votre enfant ou consulter un médecin pour un contrôle, **il est nécessaire de prendre en considération cette demande, car il en va de l'intérêt de votre enfant. Les parents ayant de la difficulté à se libérer en pareille situation seraient avisés de prévoir une ou des personnes ressources au besoin.**

En cas de maladies contagieuses, vous devez en aviser le CPE le plus tôt possible. Un certificat médical pourra être exigé pour le retour de l'enfant. Une bonne collaboration entre les parents et le CPE aide en enrayer les risques de transmission des maladies. La communication entre les parents et le personnel éducateur est essentielle pour le dépistage précoce et le traitement rapide des infections.

### **LA FIÈVRE**

L'enfant fait de la température lorsque la température de son corps dépasse la normale buccale qui se situe entre 36.5° et 37.5° (dépendamment de l'enfant).

Indication de fièvre

- Température rectale de 38,5°C et +
- Température buccale de 38°C et +
- Température axillaire (sous l'aisselle) de 37,5°C et +

**Au CPE, le traitement à l'acétaminophène est possible seulement quand la température atteint :**

- 38,5°C rectale
- 38°C buccale
- 37,5°C axillaires

*Document adopté par le CA le 22 août 2023*

## **QUAND GARDER L'ENFANT À LA MAISON**

Quand l'enfant n'est pas en état de fonctionner normalement, de suivre le groupe et qu'il requiert des soins constants. Le personnel éducateur ayant entre 7 et 10 enfants sous sa responsabilité ne peut se permettre de délaisser les autres pour soigner un enfant qui a besoin de soins particuliers tant affectifs que physiologiques. Nous considérons qu'il est dans l'intérêt de l'enfant malade, ainsi que de celui des autres enfants de son groupe que l'enfant ne pouvant suivre les activités de routine soit gardé à la maison.

Également, quand l'enfant présente des signes physiologiques tels que :

- La fièvre
- La toux et l'écoulement nasal (coloré)
- La diarrhée
- Vomissements
- Rougeurs et éruptions cutanées suspectes
- Conjonctivites purulentes (infection au niveau des yeux)

**\*\* Veuillez prendre note que le CPE communiquera avec le parent d'un enfant afin qu'il vienne le chercher après deux selles liquides et/ou un seul vomissement.**

## **ADMINISTRATION DE MÉDICAMENTS**

Conformément aux règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance, **tout médicament pour être administré doit avoir été prescrit par un membre du collège des médecins et doit se trouver dans son contenant original.** L'étiquette du pharmacien fait foi de l'autorisation médicale. Le parent doit, à son arrivée au CPE, remplir une autorisation d'administration de médicament et la remettre à l'éducatrice. De plus, le parent doit ranger le médicament sous clé dans la boîte dédiée à cet effet dans le réfrigérateur du passage.

**\*\*Aucun médicament vendu en vente libre tel que sirop pour la toux, vitamines, granules homéopathiques, etc. ne peut être accepté et administré par les membres du personnel du CPE.**

## **DÉSINFECTION**

Le CPE doit s'assurer que les locaux, l'équipement, le mobilier et le matériel éducatif sont maintenus propres et désinfectés régulièrement.

## **LAVAGE DES MAINS**

Se laver les mains est la manière la plus efficace et la plus simple d'empêcher les infections de se propager en service de garde. Un lavage des mains fréquent et efficace par les membres du personnel éducateur et les enfants fait diminuer le nombre d'infections chez les enfants et le personnel. Il est donc requis de se laver les mains (avant et après chaque repas et collation, après avoir joué à l'extérieur, après avoir utilisé la toilette, après s'être mouché, chaque fois que les mains sont visiblement sales...).

## **CHANGEMENT DE COUCHE**

Des précautions sont prises en tout temps pour le changement de couche, soit par le port du gant pour la personne effectuant le changement de couche, ainsi que le lavage des mains après chaque changement. Les mêmes mesures s'appliquent pour les enfants qui ne sont pas encore capables de s'essuyer seuls après avoir fait une selle.

## **MORSURES**

*Document adopté par le CA le 22 août 2023*

Vers l'âge de 18 mois à 2 ans, certains enfants peuvent à l'occasion mordre un de leurs pairs. Il faut toutefois souligner que dans la majorité des cas, ces morsures ne comportent pas de bris de peau. Dans le cas des morsures humaines, le CPE verra à donner les soins suivants :

**Si la peau n'est pas transpercée :**

- Réconforter l'enfant;
- Nettoyer la plaie avec de l'eau et un savon doux;
- Appliquer une compresse humectée d'eau froide.

**Si la peau est transpercée;**

- Réconforter l'enfant;
- Laisser la blessure saigner lentement, sans pincer;
- Nettoyer soigneusement la plaie avec de l'eau et du savon doux;
- Appliquer un pansement adhésif stérile;
- Noter tous les détails de l'événement : heure, circonstances, type de blessure, présence de sang, personnes en cause;
- Aviser les parents de l'enfant mordu et de l'enfant mordeur de l'importance de consulter leur médecin ou un CIUSSS le plus rapidement possible, soit moins de huit (8) heures après l'événement. Cette visite a pour but d'évaluer la gravité des blessures et le risque d'infection, et de prendre les mesures de prévention ou de protection qui s'imposent pour limiter la transmission de maladies infectieuses;
- Surveiller la plaie dans les jours suivants et aviser les parents s'il y a de la rougeur ou de l'enflure.

Dans les deux cas, un rapport d'incident est rempli par le personnel éducateur et signé par le parent.

**MALADIES INFECTIEUSES**

Lorsqu'une maladie infectieuse (rougeole, rubéole...) fait son apparition au CPE, des mesures doivent être prises afin de limiter la transmission de l'infection et assurer la protection des enfants et du personnel. L'enfant doit donc être exclu du CPE jusqu'à ce qu'il ne soit plus contagieux. **Certaines de ces maladies sont à déclaration obligatoire.** Il s'agit des maladies suivantes : (**Coqueluche, Giardiase, Hépatite A, Hépatite B, Méningite virale, Oreillons, Scarlatine, Rougeole, Rubéole**). Si votre enfant contracte l'une ou l'autre de ces maladies, vous devez en aviser la direction du CPE dans les plus brefs délais.

## **POLITIQUE POUR ENFANTS PRÉSENTANT DES DÉFIS PARTICULIERS**

À l'intérieur de son installation, il est possible que le CPE Les P'tits Loups accueille des enfants présentant des besoins particuliers. Afin de leur permettre de vivre une intégration enrichissante, la présente politique vise à encadrer le processus d'intégration afin qu'il se vive avec succès.

### **Objectifs de la présente politique**

L'objectif premier de l'accueil d'enfants présentant des besoins particuliers demeure l'intégration sociale et l'adoption de comportements adaptatifs efficaces. Nous pensons qu'en intégrant des enfants présentant des besoins particuliers au sein de groupes d'enfants, nous favoriserons leur développement grâce aux interactions avec des pairs. Nous pensons également que l'intégration favorise le développement des habiletés sociales, qu'elle permet aux enfants d'acquérir un sentiment d'appartenance au groupe et une meilleure estime de soi en ayant l'occasion de constater qu'ils sont capables d'exécuter de nombreuses tâches comme leurs pairs et de relever des défis. D'autre part, nous souhaitons que s'installent des valeurs de respect des différences, de tolérance et d'entraide entre les enfants. C'est dans cet esprit que chaque enfant présentant des besoins particuliers est intégré pendant toute la journée dans un groupe et fait partie intégrante du ratio du groupe dans lequel il est intégré. Nous espérons que chaque enfant est reconnu pour ses forces, ses qualités et pour les efforts qu'il fait pour réaliser des défis à sa mesure. Le parent représente un partenaire essentiel dans le succès de l'intégration de son enfant. Puisqu'il connaît intimement son enfant, et qu'il l'a lui-même investi depuis sa naissance, le parent a acquis des compétences permettant de pister le personnel éducateur quant aux interventions à utiliser avec l'enfant. Ce dernier est donc appelé à participer aux discussions relatives aux modalités d'intégration de son enfant ainsi qu'aux interventions proposées dans le cadre du plan d'intégration. Puisqu'il connaît bien les besoins propres à son enfant, le parent doit les communiquer au personnel éducateur. La réussite de l'intégration repose en grande partie sur la qualité des liens entre les parents et le personnel éducateur. Il est primordial de noter que le parent est et demeure le premier responsable de son enfant et que tout plan d'intervention ne peut être fait sans l'accord de ce dernier.

### **Le dépistage**

Le CPE est un environnement privilégié pour stimuler le développement de l'enfant. Les parents qui ont des inquiétudes au sujet du développement de leur enfant, ou qui ont remarqué que leur enfant demande plus d'attention, plus de soins qu'un autre, peuvent se référer à la direction générale du CPE pour obtenir de l'aide ou des renseignements. Si les inquiétudes sont partagées par les parents, l'éducatrice spécialisée 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.

### **Partenariat avec les ressources professionnelles**

Lorsque l'enfant est suivi par un professionnel, il est essentiel que les recommandations faites aux parents soient acheminées au personnel du CPE afin qu'il puisse ajuster ses interventions. La collaboration entre les parents, le professionnel et le personnel du CPE est fondamentale afin de rendre plus efficaces les stratégies et les interventions mises en place pour stimuler le développement harmonieux de l'enfant. Il est important que l'éducatrice participe à l'élaboration du plan de service individualisé (PSI) afin de communiquer ses observations et de lui permettre d'avoir un portrait plus juste de l'enfant, qui évolue dans des contextes et environnements différents (milieu familial de l'enfant, service de garde, bureau du professionnel). Ainsi, l'éducatrice qui participe activement au PSI et au PI a l'occasion d'apprendre de nouvelles méthodes d'intervention et enrichit ses connaissances par la présence de ressources spécialisées. Si le professionnel, les parents, la Directrice générale et l'éducatrice ont besoin de se rencontrer pour ajuster le plan d'intégration (PI) ou pour discuter du plan de service

individualisé (PSI) qui est appliqué à l'enfant, le CPE peut rendre un espace disponible pour la rencontre au besoin. La Directrice générale du CPE assistera aussi à ces rencontres.

### **Soutien aux parents**

La Directrice générale, l'éducatrice spécialisée et l'éducatrice titulaire de l'enfant sont disponibles pour les parents. Elles peuvent répondre à leurs questions, leur fournir des documents d'informations, des livres de référence, de l'écoute et du soutien. Nous souhaitons par le fait même des échanges fréquents entre les différents intervenants dans le but de cerner l'enfant pour ainsi répondre à ses besoins réels. (Voir autorisation de communication entre professionnels et CPE, Annexe 2) Loin de jouer le rôle d'un centre de réadaptation, le CPE est un milieu de vie où les stimulations s'intègrent aux jeux et aux routines. En ce sens, nous voulons nous montrer souples et sensibles au rythme propre de chacun des enfants en adaptant nos pratiques éducatives afin de leur permettre de vivre une intégration réussie.

# Procédure d'expulsion d'un enfant au CPE Les P'tits Loups

La procédure d'expulsion a pour objectifs de s'assurer d'être en mesure d'offrir des services appropriés aux besoins de l'enfant et de maintenir un milieu de vie sain pour l'ensemble de la communauté du CPE. À cet effet, nous souhaitons informer les parents sur les rôles et responsabilités de chacun des partenaires du CPE (membres du personnel et parents) dans le cadre de cette procédure.

Le conseil d'administration peut décider de mettre fin à une entente de services lorsque :

1. Un enfant manifeste des comportements agressifs et violents ou tout autre geste qui mettent sérieusement en danger sa santé, sa sécurité ou son bien-être, la santé, la sécurité ou le bien-être des autres enfants et/ou des adultes travaillant auprès de lui.
2. Un enfant éprouve d'importantes difficultés d'intégration.
3. L'intégration harmonieuse<sup>3</sup> de l'enfant est compromise par un manque de collaboration des parents
4. Le parent dont l'enfant est absent depuis 14 jours consécutifs n'a pas informé le CPE ou donné suite à un appel téléphonique et un courriel. Dans ce cas, le CPE lui envoie, le 15<sup>e</sup> jour d'absence, une lettre recommandée indiquant un délai de 5 jours ouvrables pour confirmer son désir de conserver son contrat, à défaut de quoi le CPE résiliera le contrat.
5. Le parent ne respecte pas les règles de régie interne<sup>4</sup> et la politique sur l'obligation de civilité en milieu de travail du CPE. Dans ce dernier cas, un seul geste grave peut mener à la résiliation de l'entente de services conclue entre les parties.

Le CPE s'engage à :

- Prendre toutes les mesures nécessaires pour favoriser l'intégration harmonieuse de l'enfant avant de procéder à l'expulsion (celle-ci étant le dernier recours de la démarche d'aide à la famille).
- Faire connaître à tous les parents utilisateurs du CPE la régie interne ainsi que la politique sur l'obligation de civilité en milieu de travail du CPE.
- Faire connaître à tous les parents utilisateurs du CPE la procédure d'expulsion lors de la signature de l'entente de services.

Comme prévu dans notre procédure d'intégration et de dépistage des enfants ayant des besoins de soutien particuliers, le CPE s'engage également à :

- Informer le parent des inquiétudes développementales identifiées par le CPE et de vérifier avec ce dernier s'il partage les mêmes inquiétudes.
- Collaborer avec le parent afin de le soutenir en regard des démarches à entreprendre auprès de professionnels de la santé ou autre expert.
- Faire signer une autorisation aux parents pour demander l'implication d'un intervenant du CLSC ou d'une autre ressource externe pour l'enfant.
- Obtenir une subvention du ministère de la Famille, s'il y a lieu.
- Collaborer avec les professionnels et de différentes ressources du milieu pour l'élaboration et le suivi d'un plan d'intégration ainsi qu'au suivi du plan d'intervention.

---

<sup>3</sup> Extrait des règles de régie interne : « Si l'intégration harmonieuse de l'enfant est compromise par un manque de collaboration des parents à cet égard, le CPE ne pourra assumer seul ce rôle. Dans ce cas, le conseil d'administration pourra résilier le contrat de fréquentation de l'enfant en tout temps ».

<sup>4</sup> Extrait de la politique sur l'obligation de civilité « S'il s'agit d'un parent, la personne mise en cause qui est reconnue comme ayant commis des gestes d'incivilité pourrait être passible d'expulsion, selon les modalités décrites dans la politique d'expulsion du CPE Les P'tits Loups ».

- Initier ou participer à toutes rencontres visant à soutenir la famille.
- Référer l'enfant auprès de l'organisme Agir tôt au besoin.

Les parents s'engagent à :

- Collaborer avec le CPE et les professionnels des différentes ressources du milieu pour l'élaboration et le suivi d'un plan d'intégration ainsi que du plan d'intervention.
- Participer à toutes les rencontres proposées.
- Signer les autorisations nécessaires pour que le CPE ait accès à des ressources extérieures en vue de répondre aux besoins de l'enfant.
- Dans le cas d'un accompagnement en 1 pour 1, respecter les heures de fréquentations établies.

Si le parent refuse de collaborer et ne signe pas les autorisations nécessaires, le CA sera immédiatement informé et le cas lui sera soumis pour étude et décision.

La direction du CPE doit tenir les membres du conseil d'administration informé de la situation et des démarches de soutien entreprises auprès de l'enfant et de sa famille, et ce, à la troisième étape de la procédure d'intégration des enfants ayant des besoins particuliers.

Si la situation persiste, que la santé, la sécurité et le bien-être de l'enfant lui-même, des autres enfants et/ou des adultes travaillant auprès de lui sont sérieusement mis en péril ou que la collaboration du parent est insatisfaisante, la direction :

- Informe le ministère de la Famille des différentes démarches entreprises afin de redresser la situation et de la possibilité d'expulsion de l'enfant;
- Soumet le dossier au CA pour analyse et prise de décision.

Dans les cas nécessitant une exclusion urgente d'un parent en raison de ses comportements menacent la santé, la sécurité, le bien-être des employées et/ou des enfants. La Direction informe le conseil d'administration qu'elle procède à la suspension temporaire de l'entente de services afin de permettre au conseil d'administration de prendre connaissance du dossier.

En cas d'expulsion définitive, le CPE informera les parents lors d'une rencontre réunissant la Direction et le professionnel au dossier (au besoin). Un préavis minimum de deux semaines de calendrier sera donné au parent conformément à la Loi sur la protection du consommateur. Suite à cet avis, les parents pourront, s'ils le souhaitent et après une demande écrite au Président du conseil d'administration, être entendus lors d'une prochaine réunion du conseil d'administration.

# Politique de traitement de plainte du CPE Les P'tits Loups

## 1. FONDEMENTS ET BUTS DE LA POLITIQUE

La *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les centres de la petite enfance en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants qui reçoivent des services.

La politique d'examen des plaintes vise à assurer l'application des standards de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et d'une responsabilisation de la clientèle et des partenaires.

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE Les P'tits Loups veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

## 2. DÉFINITION ET OBJETS D'UNE PLAINTE

Une plainte est une insatisfaction à l'égard d'un service de garde, d'un membre du personnel, de la direction du Centre, de toute personne agissant en son nom ou d'un administrateur du conseil d'administration, exprimée de façon verbale ou écrite (courriel, lettre) à la personne responsable de l'examen des plaintes, par une personne ou son représentant et dont l'objet est en lien avec la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, la réglementation ou une norme administrative en vigueur.

Toute personne peut porter plainte au CPE Les P'tits Loups pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un 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 au *Règlement 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.

Toute personne peut porter plainte au CPE Les P'tits Loups lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le CPE manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Les objets d'une plainte réfèrent habituellement à des dispositions réglementaires ou normatives.

Ils peuvent être regroupés sous les thèmes suivants :

- Accessibilité et continuité des services,
- Soins et services dispensés,
- Surveillance et sécurité,
- Environnement et ressources matérielles,
- Aspect financier,
- Droits particuliers,
- Autres.

## 3. LES VALEURS ET LES PRINCIPES DIRECTEURS

Les valeurs qui guident l'examen des plaintes touchant les services de garde sont les suivantes:

- Collaboration (souplesse, partage, respect),
- Solidarité (transparence, loyauté, confidentialité),
- Serviabilité (célérité, écoute, respect),
- Responsabilisation.

*Document adopté par le CA le 22 août 2023*



L'examen d'une plainte se fait dans le cadre des principes directeurs suivants :

- ❖ Toute plainte doit être examinée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits de la personne plaignante et de la personne concernée par la plainte.
- ❖ Une plainte est considérée comme une opportunité d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- ❖ Tout employé(e) est tenu(e) de prêter assistance à une personne qui veut formuler une plainte et est tenu(e) de venir en aide à celle qui désire déposer une plainte.
- ❖ Lorsqu'une plainte est déposée, la personne plaignante est informée des moyens qui seront pris pour son examen ainsi que du rôle de la personne responsable de l'examen des plaintes.
- ❖ Toute plainte est examinée avec célérité.
- ❖ L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties.
- ❖ La personne plaignante est informée de l'évolution de son dossier de façon régulière et continue à la suite du dépôt de sa plainte et après l'examen de celle-ci, elle en reçoit les conclusions. Il en est de même pour la personne concernée par la plainte.
- ❖ Le CPE fait connaître la politique et la procédure d'examen des plaintes aux parents utilisateurs et au personnel éducateur.

#### **4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

L'examen des plaintes touchant les services de garde demande la collaboration de plusieurs intervenants, dont les principales responsabilités respectives sont les suivantes :

##### **4.1 Le conseil d'administration**

- Approuve la politique d'examen des plaintes touchant les services de garde.
- Reçoit les bilans mensuels et le rapport annuel de l'ensemble des plaintes reçues ainsi que les recommandations de la personne responsable de l'examen des plaintes.
- Se penche sur les plaintes acheminées par la personne responsable de l'examen des plaintes et assure un suivi des correctifs proposés s'il y a lieu.

##### **4.2 La directrice générale ou le directeur général**

- Est responsable de l'application de la politique d'examen des plaintes.
- S'assure que le personnel éducateur porte assistance à toute personne qui désire formuler une plainte.
- Voit à ce que le personnel éducateur soit informé de la politique d'examen des plaintes touchant les services de garde.
- Dépose un bilan mensuel (lors du bilan de gestion) et un rapport annuel au conseil d'administration sur l'ensemble des plaintes reçues et formule ses recommandations en vue d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.

##### **4.3 Le personnel éducateur**

- Vient en aide à une personne qui désire porter plainte en lui expliquant le contenu de la politique d'examen des plaintes touchant les services de garde ainsi que le rôle de la personne responsable de l'examen des plaintes.
- Collabore à l'examen d'une plainte à la demande de la personne responsable de l'examen des plaintes.

#### **5. PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES**

Le CPE Les P'tits Loups assure la disponibilité d'une personne responsable de l'examen des plaintes durant ses heures d'ouverture. À cet effet, la directrice générale ou le directeur général du CPE est la personne désignée pour recevoir les plaintes. Si cette personne n'est pas disponible ou si elle est visée par la plainte, la plainte doit être acheminée directement au président du conseil d'administration ou au vice-président si le président est visé par la plainte ou que ce dernier est dans l'impossibilité de la recevoir (vacances, maladies, invalidité...).

*Document adopté par le CA le 22 août 2023*

La personne responsable de l'examen d'une plainte doit la traiter avec diligence et en assurer le suivi. Il doit permettre au plaignant d'exposer la nature de sa plainte et de fournir les renseignements ou documents requis. Il doit diriger la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, le cas échéant. Il doit s'assurer du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

## 6. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

### 6.1 Réception de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes reçoit la plainte qu'elle soit formulée verbalement ou par écrit par le plaignant. Ce dernier n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours de l'examen de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne responsable ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (voir Annexe 1) afin de recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne responsable expédie au plaignant un accusé de réception dans les **5 jours ouvrables**, si ce dernier a fourni son nom et son adresse. Si la personne responsable est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte prend en note les coordonnées du plaignant pour que la personne responsable puisse communiquer avec elle à un autre moment de la journée. Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter (président ou vice-président).

### 6.2 Délai pour l'examen de la plainte

Le délai maximal prévu pour l'examen d'une plainte est de 45 jours ouvrables de la date de réception de la plainte.

### 6.3 Examen de la plainte

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

Dans tous les cas, la personne responsable note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi (voir Annexe 1).

#### **A. Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subie par un enfant**

La personne responsable signale la situation à la DPJ et collabore avec celui-ci pour la suite des choses considérant l'entente multisectorielle. Le but de cette entente est d'éviter la contamination de la preuve.

#### **B. 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.

#### **C. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE Les P'tits Loups ou un membre du personnel de celui-ci**

La personne responsable traite la plainte afin qu'il statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille.

Afin de constater la situation, la personne responsable peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec la personne plaignante.

### 6.4 Suivi de la plainte

*Document adopté par le CA le 22 août 2023*

Lorsque la plainte est fondée, le CPE Les P'tits Loups doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne responsable produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration qui décidera du suivi.

#### **6.5 Communication des résultats**

Les résultats de l'examen de la plainte doivent être communiqués à la personne plaignante au plus tard 45 jours ouvrables après la réception de la plainte. Dans la mesure où la personne responsable de l'examen des plaintes n'est pas en mesure de communiquer le résultat de son examen dans le délai prévu, elle doit en aviser le conseil d'administration qui déterminera un délai raisonnable. La personne plaignante doit en être informée.

Une communication écrite du résultat de l'examen de la plainte est envoyée à la personne plaignante. Cette communication doit préciser la façon dont sa plainte a été traitée, du résultat d'examen et, s'il y a lieu, des correctifs à apporter ainsi que du droit dont elle dispose de faire une demande de révision au Ministère de la Famille.

#### **7. BILANS MENSUELS ET RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES**

La personne responsable présente au conseil d'administration un bilan mensuel des plaintes reçues par le CPE Les P'tits Loups. Elle en décrit la nature et indique leur traitement. De plus, elle doit déposer un rapport annuel de l'ensemble des plaintes reçues et formuler des recommandations en vue de l'amélioration de la qualité des services de garde éducatifs.

#### **8. CONFIDENTIALITÉ ET CONSERVATION DES DOSSIERS**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE Les P'tits Loups ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé au CPE. Tous les dossiers doivent être conservés pour une période de 3 ans à la suite de l'examen de la plainte. Seuls la personne responsable de l'examen de la plainte et les membres du conseil d'administration ont accès à ces documents.

#### **9. DEMANDE DE RÉVISION**

Une personne plaignante qui est insatisfaite des conclusions de sa plainte déposée au CPE Les P'tits Loups ou de la façon dont celle-ci a été traitée peut s'adresser en deuxième instance au Ministère de la famille.

#### **10. PLAINTÉ ADRESSÉE AU MINISTÈRE DE LA FAMILLE**

Toute personne peut porter plainte au Ministère de la famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE Les P'tits Loups manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou par un de ses règlements.