



**Centre de la petite enfance Fleurimont  
1525, rue King Est  
Fleurimont (Québec)  
J1G 1E8**

## **Règles de régie interne**

Document amendé et approuvé par le Conseil d'administration

Le ----- 2007

Certifiée conforme : \_\_\_\_\_

Hélène Richard, présidente

## Table des matières

Présentation du Centre de la petite enfance Fleurimont .....	2
Orientations générales (mission, vision, valeurs).....	3

### **Première partie**

#### Règles propres aux installations

1. Politique d'admission .....	5
2. Horaire des installations et du bureau administratif .....	6
3. Programme éducatif.....	7
4. Horaire type de chaque installation .....	9
5. Sorties éducatives.....	9
6. Adhésion annuelle à la corporation .....	9
7. Frais de garde .....	10
8. Départ d'un enfant .....	11
9. Vacances .....	11
10. Journées maladies.....	11
11. Politique relative aux enfants malades et à l'exclusion.....	11
12. Médicaments.....	11
13. Allergies et intolérances.....	12
14. Fermeture temporaire .....	12
15. Changement d'adresse.....	12
16. Matériel requis à tous les jours pour les enfants.....	12
17. Objets perdus.....	12
18. Repas et collations.....	13
19. Assurances .....	13
20. Participation des parents .....	13
21. Respect des règlements de régie interne.....	13
22. Procédure de traitement des plaintes (installations).....	14
Annexe 1 Politique relative aux enfants malades.....	19
Annexe 2 Politique d'expulsion .....	28

### **Deuxième partie**

#### Règles propres au Bureau coordonnateur

1. Orientations générales du bureau coordonnateur du CPE Fleurimont à l'égard de la garde en milieu familial .....	32
2. Objectifs à atteindre et moyens à prendre pour s'acquitter des obligations prévues à l'article 42 de la loi .....	32
3. Procédure de reconnaissance.....	37
4. Procédure générale de renouvellement de la reconnaissance .....	39
5. Renouvellement suite à un avis de changement affectant la reconnaissance .....	40
6. Procédure de traitement des plaintes (milieu familial).....	41
Contrat-type de services pour l'installation .....	47
Fiche d'inscription pour l'installation.....	55

Bienvenue au Centre de la petite enfance Fleurimont !

Dans les pages qui suivent, nous vous présenterons les règles de régie interne pour le volet installation et le volet familial que le Centre de la petite enfance (CPE) s'est donné pour son bon fonctionnement. Vous y trouverez également le contrat de services et la fiche d'inscription qui sont utilisés par les installations du CPE.

## **Présentation du Centre de la petite enfance**

Le titulaire du permis du « Centre de la petite enfance Fleurimont » est une corporation sans but lucratif, incorporée en vertu de la partie 111 de la *Loi sur les compagnies* et est subventionnée par le ministère de la Famille des Aînés et de la Condition féminine.

Le CPE Fleurimont détient :

- Un permis du ministère de la Famille des Aînés et de la Condition féminine de 150 places en installation et d'un agrément de 773 en milieu familial pour le territoire de la Ville de Sherbrooke – Arrondissements de Fleurimont et de Lennoxville portant le numéro 507. Ce permis donne le droit au Centre de recevoir 56 enfants dans l'installation Caliméro, 51 enfants dans l'installation Mimi-Coco et 43 enfants dans l'installation Nouvelle Lune. Les places sont ainsi réparties : Pour l'installation Caliméro, 5 places pour des poupons de 4 à 17 mois et 51 places pour des enfants de 18 mois jusqu'à la maternelle. Pour l'installation Mimi-Coco, 51 places pour des enfants de 18 mois jusqu'à la maternelle. Pour l'installation Nouvelle Lune, 10 places pour des poupons de 3 à 17 mois et 33 places pour les 18 mois jusqu'à la maternelle. En milieu familial, les places sont réparties selon chacune des responsables du service de garde (RSG).
- La corporation est administrée par un conseil d'administration de 12 administrateurs, dont au moins les 2/3 sont des parents usagers des services de garde. Le président est un parent.
- Le CPE est membre du Regroupement des centres de la petite enfance des Cantons de l'Est.
- Dans la mesure du possible, le CPE accueille des stagiaires en cours de formation dans ses milieux de garde en installation. En ce qui a trait aux chercheurs, aux photographes ou aux prises d'enregistrement vidéo, un avis écrit devra être fait de la part des demandeurs. Ces demandes seront soumises en réunion pour décider de leur pertinence. Advenant le cas où les enfants seraient impliqués dans un projet quelconque, une autorisation devra être signée par le parent.

Le Conseil d'administration détermine les priorités, les objectifs, adopte les politiques de fonctionnement et approuve les budgets. Il assure donc une saine gestion du CPE et assure la croissance à long terme de celui-ci. L'élection du Conseil d'administration se fait lors de l'assemblée générale annuelle.

## Orientations générales

### Mission du CPE Fleurimont

Offrir des services de garde, de qualité, qui favorisent le développement global et la qualité de vie de l'enfant, et qui répondent aux besoins des parents et coordonner de tels services en milieu familial.

Voici la définition que nous faisons de certains mots utilisés :

**Développement global de l'enfant** : le développement physique et moteur, intellectuel, affectif, social, moral, langagier.

**Qualité de vie** : bien-être, chaleur, affection, harmonie, sécurité, épanouissement.

**Besoins des parents** : horaire adapté, informer le parent sur le vécu de l'enfant, tenir compte des préoccupations du parent, etc.

### Notre vision

Cajoler les enfants d'aujourd'hui;  
préparer les adultes de demain.

### Nos valeurs

Notre CPE favorise le développement global de l'enfant et sa qualité de vie dans un cadre ...

- ✓ **De respect** : respect des autres, de l'environnement, de l'individualité, de la différence (religieuse, sociale, physique)
- ✓ **De santé** : activités extérieures, bonnes habitudes alimentaires, milieu sécuritaire, hygiène.
- ✓ **De tendresse** : milieu de vie chaleureux, affectueux et sécurisant.
- ✓ **D'harmonie** : milieu sain et agréable, ambiance positive et respectueuse où chaque enfant trouve sa place.
- ✓ **D'autonomie** : prise en charge de responsabilités, d'initiatives, développement de sa capacité à solutionner ses conflits, prise en charge de ses propres besoins, goûts et intérêts.
- ✓ **D'entraide** : soutenir les enfants et les adultes lorsqu'ils ont besoin d'aide; offrir sa collaboration pour conserver une dynamique à saveur familiale.
- ✓ **De communications efficaces** : la qualité des interventions passe par la qualité des communications. Favoriser la limpidité des communications entre enfants, parents et personnel (éducatrices et équipe de gestion).

## Première partie

Règles propres aux installations

## 1. Politique d'admission

Cette politique d'admission vient préciser la procédure à suivre pour déterminer l'ordre d'admission des enfants au CPE Fleurimont.

Elle suit la réglementation du ministère de la Famille des Aînés et de la Condition féminine qui stipule qu'un CPE doit élaborer une politique d'admission des enfants reçus.

Elle est créée aussi pour éviter tout conflit quant à l'ordre dans lequel doivent être admis les enfants du CPE.

### ARTICLE 1 Définitions

CPE : Centre de la petite enfance Fleurimont, corporation sans but lucratif, dûment constituée en vertu de la *Loi sur les compagnies, Partie 111*.

C.A. : Conseil d'administration du CPE Fleurimont.

Direction : Personne s'occupant des affaires courantes du CPE en conformité avec la *Loi sur les services de garde à l'enfance*.

RSG : Personne responsable d'un service de garde en milieu familial accréditée par le bureau coordonnateur.

Membre : Personne ayant payé son adhésion annuelle au CPE.

Adhésion annuelle : Contribution payée annuellement au 1<sup>er</sup> septembre de chaque année.

### ARTICLE 2 Inscription sur la liste d'attente

Afin de faire inscrire le nom de leur enfant sur la liste d'attente du CPE, les parents doivent donner leurs coordonnées au bureau administratif ou aux différentes installations soit par téléphone ou en s'y présentant.

### ARTICLE 3 Renouvellement

L'inscription du nom de l'enfant sur la liste d'attente du CPE est valide pour un (1) an à compter de la date d'inscription. Ce dernier sera automatiquement retiré de la liste d'attente, à l'expiration de ce délai d'un (1) an, à moins que les parents n'aient manifesté leur désir, par téléphone et au plus tard à la date anniversaire de l'inscription originale, qu'il soit maintenu sur la liste d'attente.

### ARTICLE 4 Garantie

Le fait d'être inscrit sur la liste d'attente du CPE ne garantit en aucun cas une admission au CPE.

### ARTICLE 5 Priorité d'admission

L'ordre de priorité déterminant l'admission d'un enfant au CPE, est établi comme suit :

Premier rang : l'enfant d'un parent membre du CPE

Deuxième rang : l'enfant d'un parent non-membre

\*Le CPE peut intégrer des enfants présentant des besoins particuliers suite à une étude d'intégration réalisée par des professionnels (protocoles d'entente avec CSSS, CJE, etc.)

À l'intérieur de chacun de ces rangs, l'ordre de priorité est fixé selon la date d'inscription du nom de l'enfant sur la liste d'attente.

Les termes « peut être admis » sont ici utilisés puisque l'admission d'un enfant est toujours en fonction des places disponibles au CPE selon le groupe d'âge de l'enfant. D'autres critères sont également pris en compte afin de former des groupes équilibrés et de permettre une application adéquate du programme pédagogique du CPE.

Aucune garantie n'est donnée quant à l'éventuelle admission d'un enfant au CPE.

#### **ARTICLE 6 Décision de la direction**

La direction du CPE détient le pouvoir décisionnel en matière d'admission d'un enfant au CPE. Elle se doit de respecter la présente politique, dans la mesure du possible, en conformité avec le programme pédagogique dont est doté le CPE et sous réserve des cas fortuits pouvant surgir.

#### **ARTICLE 7 Plainte**

Toute plainte relative notamment à la liste d'attente ou à l'admission d'un enfant au CPE (installation) devra être formulée par écrit et communiquée directement à la direction, laquelle évaluera la plainte et y donnera suite dans les meilleurs délais.

## **2. Horaire des installations et du bureau administratif du CPE**

**2.1 Heures d'ouverture :** Les installations Caliméro et Mimi Coco sont ouvertes du lundi au vendredi de 7h à 17h30; la Nouvelle Lune ouvre ses portes de 7h15 à 17h30 du lundi au vendredi.

Le bureau administratif est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

**2.2 Jours fériés :** Le CPE est fermé les jours fériés suivants :

1. La veille du jour de l'An;
2. Le jour de l'An;
3. Le lendemain du jour de l'An;
4. Le vendredi saint
5. Lundi de Pâques;
6. La fête de Dollard;
7. La St-Jean Baptiste;
8. La Confédération;
9. La fête du Travail;
10. L'Action de grâces;
11. La veille de Noël;
12. Noël;
13. Le lendemain de Noël.

Note : Même si vous ne recevez pas de service pour ces journées, vous devez payer vos frais de garde.

### **2.3 Procédure d'arrivée :**

- À l'arrivée, vous êtes responsable d'enlever les vêtements extérieurs de votre enfant au vestiaire et par la suite confier votre enfant à l'éducatrice qui est en poste.
- N'oubliez pas d'enlever vos bottes avant d'entrer dans les salles, les enfants jouent sur le plancher après votre passage.
- Il est fortement recommandé d'amener votre enfant avant 9h le matin pour favoriser son intégration au groupe.
- Vous devez nous aviser le plus tôt possible de l'absence de votre enfant.

### **2.4 Procédure de départ :**

- Dès votre arrivée au CPE, vous êtes responsable de votre enfant, c'est donc dire que si votre enfant sort seul à l'extérieur du terrain suite à votre arrivée, le CPE ne sera pas tenu responsable en cas d'accident.
- Si une autre personne que vous doit venir chercher votre enfant au CPE, il faut que l'éducatrice ou la directrice de l'installation en soit avisée. Le CPE se réserve le droit de demander une pièce d'identité aux personnes qui viennent chercher un enfant et qui lui sont inconnues.

### **2.5 Retard**

Des frais de retard de 5,00 \$ pour chaque tranche de 10 minutes utilisées en tout ou en partie seront exigés pour les services dépassant l'horaire prévu.

## **3. Programme éducatif**

Nous appliquons comme programme éducatif, le programme «Jouer, c'est magique». Ce programme répond aux objectifs du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine qui visent :

- Le développement global et harmonieux de l'enfant.
- Une intervention éducative de qualité.
- La continuité éducative entre les familles, les CPE et les autres services éducatifs.

Les principes directeurs du programme pédagogique sont :

- Chaque enfant est unique.
- Le développement de l'enfant est un processus global et intégré.
- L'enfant est le premier agent de son développement.
- L'enfant apprend par le jeu.
- La collaboration entre le personnel éducateur et les parents est essentielle.

Les principes du programme éducatif du MFACF indiquent clairement que l'enfant apprend par le jeu. Par conséquent, la répartition des enfants par groupes d'âge permet aux enfants de faire des activités correspondant à leur groupe d'âge sous différentes formes. Il importe donc que tous les apprentissages proposés soient en lien direct avec les notions de jeu et de plaisir.

*a) Les activités de routine*

Cette forme d'activités comprend : l'arrivée et le départ, les collations et repas, la sieste, les périodes d'hygiène et l'habillage/déshabillage pour l'extérieur. La routine occupe beaucoup de temps dans la journée de l'enfant. Elle permet aux enfants de se situer dans le temps et les rassure en même temps. L'enfant fait énormément d'apprentissages à travers ces différents moments. C'est à l'éducatrice de le guider dans ces activités.

*b) Les activités libres*

Par le biais des jeux libres, les enfants abordent et maîtrisent des habiletés et des connaissances en initiant des jeux de leur choix. Ces jeux libres favorisent grandement les liens entre pairs. Au cours de cette période, l'éducatrice peut discrètement observer les enfants et percevoir leur niveau de développement, tout en demeurant disponible à leurs besoins.

*c) Les activités dirigées*

Ces activités sont choisies par l'éducatrice et répondent à des intentions éducatives spécifiques; elles sont donc orientées vers un but précis (bricolage, motricité fine, etc.). À travers ce type d'activités, l'éducatrice est en mesure d'observer le développement propre à l'enfant : sa compréhension des consignes, sa dextérité, sa communication, sa motricité ou ses aptitudes sensorielles. Elle peut par la suite, amener l'enfant plus loin en lui proposant des défis à la mesure de ses réussites.

*d) Les activités ouvertes (ateliers)*

Ce type d'activités est valorisé dans l'application du programme pédagogique « Jouer c'est magique! ». Lors des ateliers, l'éducatrice a pour rôles de bien encadrer les enfants et de les supporter dans leur choix. Elle les encourage à aller au bout de leur activité, de toucher à une variété d'ateliers afin d'explorer différents domaines d'apprentissage. Les enfants ont donc accès à du matériel diversifié. À l'occasion, les éducatrices choisissent de travailler en tandem. Elles ouvrent alors leur local respectif afin que les enfants puissent s'adonner à une plus grande variété d'ateliers.

*e) Les activités extérieures*

Les sorties au grand air sont une priorité au CPE Fleurimont, et ce, en toutes saisons. Les aires de jeux extérieurs répondent à toutes les normes de sécurité. De plus, elles ont été conçues pour répondre aux besoins ludiques des plus petits comme des plus grands.

À l'occasion, et plus particulièrement l'été, les enfants peuvent participer à des activités spéciales : sorties au parc, au cinéma, animation culturelle, etc. Ils ont ainsi la chance de vivre quelque chose de différent, ne serait-ce qu'en prenant l'autobus de la Ville.

*f) L'utilisation du matériel audiovisuel*

Au CPE Fleurimont, le matériel audiovisuel est utilisé de façon occasionnelle et à des fins éducatives. Cette activité doit donc être bien planifiée. Il est important que le contenu de l'émission présentée soit éducatif et en lien avec les apprentissages. À la fin de la présentation visuelle, l'éducatrice peut discuter et approfondir le sujet et/ou les émotions présentées par un échange verbal interactif.

#### 4. Horaire type de chaque installation :

##### Installation Mimi-Coco

7h00	Accueil et jeux libres
8h45	Rangement, lavage des mains, collation
9h15	Activités extérieures ou ateliers
10h45	Retour à l'intérieur, toilette, lavage des mains
11h15	Dîner, jeux libres, toilette
12h30	Sieste
14h30	Collation
15h00	Ateliers ou jeux extérieurs
16h30	Jeux libres
17h30	Fermeture de l'installation

##### Installation Caliméro

7h00	Accueil et jeux libres
8h30	Activités extérieures ou ateliers, collation
11h15	Dîner, jeux libres, toilette
13h00	Sieste
15h00	Levée, toilette, lavage des mains, soulier
15h15	Collation
15h45	Jeux libres ou jeux extérieurs
17h30	Fermeture de l'installation

##### Installation Nouvelle Lune

7h15	Accueil, jeux calmes
8h15	Période de jeux dans chaque groupe
9h00	Mesures d'hygiène avant la collation
9h30	Changement de couches et toilette
9h45	Jeux et/ou ateliers à l'intérieur/extérieur
10h45	Mesure d'hygiène avant le dîner (18 mois et 4 ans)
11h00	Dîner (2 groupes)
11h30	Mesures d'hygiène (24 à 47 mois)
12h00	Changement de couches et toilette
12h15	Dodo/sieste pour les petits
12h30	Mesures d'hygiène pour les grands
12h45	Dodo/sieste pour les grands
14h00	Au lever, jeux calmes
15h00	Mesures d'hygiène avant et après la collation
15h30	Activités et jeux en groupes à l'intérieur/extérieur
16h30	Rassemblement des groupes pour la fin de la journée
17h30	Fermeture du CPE

#### 5. Sorties éducatives

Le CPE réalise avec les enfants des sorties dans le voisinage de l'installation. Par exemple, nous pouvons organiser des promenades sur le trottoir, aller jouer au parc ou aller glisser. Pour les sorties qui nécessitent un déplacement en autobus, le CPE vous demande automatiquement une autorisation écrite. Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour certaines sorties.

#### 6. Adhésion annuelle à la corporation

Les frais d'adhésion à la corporation sont fixés à 5,00 \$ par année et donnent certains privilèges tels que :

- Avoir priorité sur la liste d'attente
- Pouvoir siéger au Conseil d'administration.
- Avoir droit de vote à l'assemblée générale.
- Pouvoir assister à des conférences sur l'enfance à prix réduit.
- Avoir accès à des documents pédagogiques et à des livres de référence.

## 7. Frais de garde

### 7.1 Tarifs

- Si les parents sont éligibles à la contribution réduite, les frais sont fixés à sept dollars (\$7) par jour selon la directive du ministère de la Famille des Aînés et de la Condition féminine.

### 7.2 Inscription

Lors de l'inscription vous devez compléter ou soumettre les documents suivants :

- Compléter et signer le formulaire de « Demande d'admissibilité à la contribution réduite »
- Fournir l'original de votre acte de naissance et celui de votre enfant.
- Compléter et signer la fiche d'inscription et le contrat de services.
- Lire et signer la régie interne.
- Signer les différents protocoles recommandés par le Ministère.

### 7.3 Modalité de paiement

Les frais de garde sont payables à toutes les semaines ou aux deux (2) semaines. Ils sont acquittés par paiement direct, par chèque, en argent comptant, ou par paiement pré-autorisé.

### 7.4 Retard de paiement

- Si le paiement n'est pas effectué à la date prévue, un taux d'intérêt annuel de 5% est appliqué sur le montant dû, à titre de pénalité.
- Des frais de 5,00 \$ sont exigés si un chèque est retourné par l'institution financière.
- À défaut de paiement après quatre semaines, un avis écrit est remis au parent justifiant le paiement de la somme due et advenant le non paiement, l'enfant se verra refuser l'accès au CPE et le dossier sera transmis à une agence de recouvrement pour récupérer les sommes dues.

### 7.5 Autres frais

Aux installations Mimi-Coco et Caliméro, afin de défrayer les coûts de la crème solaire sans paba, de la crème à base d'oxyde de zinc pour le siège; un montant sera exigé une seule fois par année. Ce montant correspond à :

- 10,00 \$ par année pour un enfant inscrit à 5 jours de garde par semaine
  - 8,00 \$ par année pour un enfant inscrit à 4 jours de garde par semaine
  - 6,00 \$ par année pour un enfant inscrit à 3 jours de garde par semaine
  - 4,00 \$ par année pour un enfant inscrit à 2 jours de garde par semaine
  - 2,00 \$ par année pour un enfant inscrit à 1 jour de garde par semaine
- À l'installation Nouvelle Lune, ces items sont fournis par les parents.
  - À l'installation Mimi-Coco, les couches sont fournies par le CPE et ces frais vous sont facturés.
  - Des frais peuvent vous être facturés pour des prêts de vêtement faits à votre enfant. Ces frais sont précisés au contrat de services.

### 7.6 Reçu d'impôt

Un reçu sera remis à tous les parents pour la déclaration de revenu fédéral. Ce document sera disponible au CPE au plus tard le 28 février de chaque année.

## 8. Départ d'un enfant

Initiales \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Vous êtes tenus d'aviser le CPE le plus tôt possible si vous prévoyez retirer votre enfant. Un avis de 2 semaines avant la date prévue du départ serait grandement apprécié. Les pénalités et le formulaire de résiliation prévus à la Loi sur la protection du consommateur sont inscrits dans le contrat-type des services de garde annexé au présent document (voir l'avis pour la signature d'un contrat de service de garde à la page 51).

## **9. Vacances**

Si votre enfant s'absente pour des journées de vacances, vous devez en aviser le CPE le plus rapidement possible. Vous devez payer ces journées. Le Ministère finance au maximum quatre (4) semaines d'absence d'un enfant pour fins de vacances. Au-delà de 4 semaines, une entente devra être prise avec le CPE.

## **10. Journées maladies**

Si votre enfant s'absente pour des journées de maladie, vous êtes invités à aviser le CPE. Vous devez payer ces journées. Un billet du médecin sera demandé pour l'absence prolongée d'un enfant.

## **11. Politique relative aux enfants malades et à l'exclusion**

Se référer à notre politique à l'annexe 1 du présent document.

## **12. Médicaments**

Le règlement du ministère de la Famille des Aînés et de la Condition féminine permet que seuls les médicaments prescrits par un professionnel de la santé puissent être administrés par les éducatrices au CPE.

Si l'enfant doit prendre un médicament, vous devez avertir l'éducatrice en charge et signer l'autorisation de donner un médicament. Dans ce cas, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette décrivant le médicament font foi de l'autorisation du médecin. Le médicament doit donc être dans son emballage original avec, obligatoirement, l'étiquette du pharmacien. Les médicaments devraient être remis à l'éducatrice qui les rangera sous clé.

N.B. Pour un sirop, il serait opportun de demander deux bouteilles (une pour la maison et une autre pour le CPE) pour éviter les oublis le soir.

En ce qui concerne l'administration de solutions orales d'hydratation et l'acétaminophène, ils peuvent être administrés, sans autorisation médicale, mais selon le protocole du ministère de la Famille des Aînés et de la Condition féminine qui doit être signé par le parent. Il est à noter que l'acétaminophène peut être administré exclusivement pour atténuer la fièvre. Il ne peut être administré pour soulager la douleur ou pendant plus de 48 heures consécutives (2 jours) sans autorisation médicale.

La crème solaire sans PABA et la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc peuvent être administrées sans autorisation médicale ou parentale.

### 13. Allergies et intolérances

Pour la sécurité de l'enfant, le CPE se doit d'afficher le nom de l'enfant souffrant d'allergies alimentaires dans la cuisine et dans les locaux où peut se trouver cet enfant. Cet affichage comprend le nom de l'enfant, sa photo ainsi que la mention de l'allergie. Le titulaire de l'autorité parentale doit remettre au CPE des photographies récentes de l'enfant et les renouveler à chaque année.

### 14. Fermeture temporaire

Si pour des raisons incontrôlables le CPE doit fermer ses portes (bris de chauffage, inondation, feu, tempête de neige, etc....) vous serez avisé par téléphone et vous devrez alors payer la contribution en vigueur pour ces journées.

Si la fermeture survient pendant la journée, vous serez rejoint à votre travail pour venir chercher votre enfant.

### 15. Changement d'adresse

Vous devez informer la **directrice de l'installation** de votre changement de numéro de téléphone ou d'adresse ou pour des changements concernant les personnes désignées en cas d'urgence.

### 16. Matériel requis à tous les jours pour l'enfant

#### Poupons :

- Vêtements appropriés selon la saison (cache-cou plutôt qu'un foulard).
- Vêtements de rechange (sous-vêtements, pantalon, chandail...)
- Chaussures appropriées
- Médicaments, si nécessaire
- Installation Caliméro : biberons remplis lorsqu'il est nourri au lait maternisé  
Installation Nouvelle Lune : biberons préparés à l'installation; le parent fournit la préparation
- Aliments spéciaux identifiés au nom de l'enfant.
- Couches en quantité suffisante

#### Pour les 18 mois jusqu'à la maternelle :

- Vêtements appropriés selon la saison (cache-cou plutôt qu'un foulard).
- Vêtements de rechange (sous-vêtements, pantalon, chandail...)
- Chaussures appropriées
- Médicaments, si nécessaire

Il est important d'étiqueter tous les vêtements des enfants, incluant les chaussures et les bottes. Vous devez prévoir des vêtements pour jouer dehors suivant les prévisions météorologiques.

### 17. Objets perdus

Le CPE n'est pas responsable des objets perdus, volés ou détériorés au CPE.

## 18. Repas et collations

Un repas et deux collations sont servis à chaque jour. Le menu de la semaine est affiché à l'entrée de chacune des installations. Il est défendu d'apporter de la nourriture, des bonbons et de la gomme au CPE. Si votre enfant a besoin d'une diète particulière, nous saurons la respecter dès que nous en serons avisés.

## 19. Assurances

Le CPE dispose de toutes les assurances de responsabilité civile requises pour la protection des enfants au CPE ou lors des activités à l'extérieur du CPE.

## 20. Participation des parents

Les parents sont vivement invités à participer à la gestion du CPE. Le Conseil d'administration, l'assemblée annuelle et les assemblées spéciales sont autant d'instances pour participer ou intervenir. Cette implication contribue au bon fonctionnement du CPE. De plus...

- il doit s'informer, échanger, communiquer et s'impliquer auprès des éducatrices afin de créer et d'assurer une continuité dans le cadre des interventions faites à la maison et au CPE
- il doit assister aux assemblées générales afin de mieux comprendre ce qui se vit au CPE, son rayonnement communautaire et social et sa santé financière, etc.
- lors de l'assemblée générale, il peut être élu « administrateur de la corporation » et par le fait même, participer aux décisions touchant son organisation et son développement.
- il peut participer à certaines activités avec son enfant, selon les ententes préalablement conclues avec l'éducatrice.
- chaque parent se doit d'assurer le transport journalier de son enfant. Lors de sorties spéciales, le CPE se chargera de prendre les mesures nécessaires pour aviser le parent du mode de transport utilisé. Le parent sera informé à l'avance lorsqu'il y aura une sortie spéciale.

## 21. Respect des règlements de régie interne

Le non-respect des règlements de régie interne peut entraîner une expulsion ou une suspension du membre par le Conseil d'administration. Ce dernier peut résilier sans avis un contrat de services dans le cas où l'attitude des parents serait jugée préjudiciable à la bonne marche du CPE.

## 23. Procédure de traitement des plaintes (installations)

Dans le but d'aider les utilisateurs du CPE Fleurimont à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le CPE s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel ainsi qu'aux parents qui utilisent ses services.

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE 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. Le CPE veut également offrir aux parents et aux enfants, un milieu chaleureux et sécurisant avec des partenaires de choix partageant les mêmes valeurs.

### Principes directeurs du traitement des plaintes

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

Toute personne peut porter plainte au CPE pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans une installation 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 la contribution réduite*, 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 ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis du CPE 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.

### Gestion des plaintes

Le CPE Fleurimont assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. À cet effet les personnes suivantes sont désignées pour recevoir les plaintes ; la directrice générale et les directrices adjointes d'installation.

Si ces personnes ne sont pas disponibles, une autre personne du CPE non assignée à la réception des plaintes pourra, s'il y a urgence, entreprendre une démarche auprès des intervenants concernés.

Si la plainte est dirigée contre la directrice générale, elle peut être acheminée directement à la présidence du conseil d'administration. Le CA devra ensuite prendre une décision quant à l'issue de la plainte.

Si la plainte est dirigée contre le CPE Fleurimont, la personne désirant porter plainte est invitée à transmettre celle-ci au :

Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine :  
Bureau des renseignements et des plaintes  
MFAF  
600, rue Fullum  
Montréal (Qc)  
H2K 4S7  
1-888-643-4721

Vous pouvez écrire directement au ministère à l'adresse électronique suivante :  
[plaintes@mfacf.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@mfacf.gouv.qc.ca)

À chaque réunion du Conseil d'administration, la directrice informe les membres des plaintes reçues, s'il y a lieu. Elles les informent également du suivi effectué.

#### Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement par téléphone, en personne ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier.

Toutefois, le plaignant doit être invité à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements au cours du traitement de la plainte.

#### Plainte jugée frivole ou faite de mauvaise foi

Si une plainte est jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, elle peut être rejetée après examen sommaire. En pareil cas, la personne qui traite la plainte procède à la fermeture du dossier et en avise le plaignant.

#### Plainte non officialisée

Lorsque la plainte n'est exprimée que verbalement, les informations sont inscrites sur un formulaire de plainte par la personne qui reçoit la plainte. Les vérifications d'usage sont ensuite faites et consignées au formulaire d'analyse des plaintes. Des recommandations sont dictées et la décision rendue est transmise à qui de droit.

#### Plainte officialisée

La plainte formulée par écrit et signée par un plaignant est communiquée à la directrice générale et/ou aux directrices des installations. Elle fait l'objet d'une analyse et est traitée selon la procédure prévue.

#### Examen et traitement de la plainte

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

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi. Dans tous les cas, le Conseil d'administration est informé de la plainte ainsi que de la démarche d'intervention prévue.

Si la plainte est de nature urgente et implique la santé, la sécurité, le développement et le bien-être d'un enfant, la directrice contacte :

1. Le Conseil d'administration
2. Le service de garde concerné

Et si requis ;

- Le Centre jeunesse de l'Estrie
- Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine
- Le service de police
- Ou autre

La personne qui reçoit la plainte fait des démarches en vue de remédier à la situation en procédant selon les recommandations reçues de ces organismes, s'il y a lieu.

Le dossier de plainte est traité de façon confidentielle. Seule la personne responsable du traitement des plaintes a accès aux dossiers des plaintes qu'elle a traitées.

Initiales \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Les plaintes pourront, notamment, être traitées de la façon suivante :

- A. Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant
  - a) Concernant un membre du personnel : la personne désignée doit immédiatement le signaler au Centre Jeunesse de l'Estrie et procéder au retrait immédiat de l'employé et avise sans délai le Conseil d'administration.
- B. **Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE**

Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question.

- C. **Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE Fleurimont ou un membre du personnel de celui-ci,**

La personne désignée transmet le dossier sans délai au Conseil d'administration pour qu'il soit statué 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, des Aînés et de la Condition féminine.

Dans tous les cas, la personne visée par la plainte sera invitée à faire part de sa version des faits relativement à la plainte. Elle pourra également la communiquer par un écrit qu'elle transmettra à la directrice générale ou à une directrice d'installation.

#### **Suivi de contrôle et de soutien ou suivi de la situation s'il s'agit d'un membre du personnel**

Le CPE Fleurimont doit s'assurer que la situation qui a entraînée la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. À cette fin, la personne désignée procède, si nécessaire, à une ou plusieurs visites de contrôle au service de garde, dépendant de la nature de la plainte.

En toutes circonstances, un soutien sera offert au membre du personnel visé pour s'assurer que la situation sera corrigée.

#### **Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant les suivis apportés à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef au bureau administratif du Centre. Seules les personnes désignées ont accès à ces documents.

Ces dossiers seront conservés pendant les trois années qui suivent les cessations des services d'un membre du personnel.

**Formulaire de plainte (installation)**

(Document confidentiel à l'usage exclusif du CPE)

Concerne : \_\_\_\_\_

1. Plainte formulée par :    Nom : \_\_\_\_\_  
   Adresse : \_\_\_\_\_  
   \_\_\_\_\_  
   Téléphone : \_\_\_\_\_

2. Date : \_\_\_\_\_

3. Écrite                          Verbale                      

4. Reçue par :                      Nom : \_\_\_\_\_  
   Adresse : \_\_\_\_\_  
   \_\_\_\_\_  
   Téléphone : \_\_\_\_\_  
   Poste : \_\_\_\_\_

Reçue par :                      Nom : \_\_\_\_\_  
   Adresse : \_\_\_\_\_  
   \_\_\_\_\_  
   Téléphone : \_\_\_\_\_  
   Poste : \_\_\_\_\_

5. En date du : \_\_\_\_\_

6. Nature :    Administratif ou financière                        
   Légale ou réglementaire                        
   De service      
   Abus, cas de Centre Jeunesse                        
   Autres     \_\_\_\_\_

Initiales \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## 7. Traitement :

7.1 Enquête : Par : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Personnes rencontrées : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Notes de rencontres jointes Témoignages écrits 

Nom \_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_

## 8. Conclusion ou recommandation :

8.1 Rejetée 8.2 Régulée par la personne responsable 

## 9. Informer le Conseil d'administration des recommandations :

Date : \_\_\_\_\_

## 10. Recommandation du Conseil d'administration :

Avertissement écrit Suspension Congédiement 

## 11. Décision transmise à :

La plaignante  date : \_\_\_\_\_La personne faisant l'objet de la plainte  date : \_\_\_\_\_Autres  date : \_\_\_\_\_

Document complété par : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Annexe 1

Politique relative aux enfants malades et à l'exclusion

## Politique relative aux enfants malades et à l'exclusion

Cette politique a été conçue afin de mieux cerner les interventions à réaliser lorsqu'un enfant est malade. De plus, cette politique relative aux enfants malades permet d'avoir un cadre à suivre précis qui soit le même pour toutes les éducatrices, tout en favorisant un environnement sain pour tous les enfants. Compte tenu des contraintes qu'elle impose aux parents, l'exclusion devra être la plus courte possible et devra être appliquée de façon uniforme dans le service de garde.

### 1. Critères d'exclusion généraux

En tout temps, lorsqu'un enfant est en mauvais état général et qu'il ne peut suivre les activités du groupe ou qu'il demande des soins additionnels empêchant le personnel d'accorder son attention à la santé et à la sécurité des autres enfants, il pourra être exclu jusqu'à ce que son état s'améliore.

Cette politique tient compte de la capacité du CPE à prendre soin des enfants malades en réduisant les risques pour les autres. Réduire le taux d'infection au service de garde ne peut que bénéficier à tous les enfants, à leurs parents et à leurs familles.

L'exclusion de l'enfant vise deux objectifs :

Le bien-être de l'enfant.

La protection des autres personnes qui fréquentent le centre.

Nous sommes conscients que l'exclusion de l'enfant pose d'importants problèmes d'organisation pour les familles. C'est pourquoi dès l'inscription de l'enfant, le parent doit prévoir un mode de garde parallèle lorsque la situation oblige le centre à exclure l'enfant.

### 2. Réintégration de l'enfant dans le groupe

L'enfant peut réintégrer le service de garde à trois conditions :

les symptômes ont disparu,

il se sent assez bien pour participer aux activités régulières du service de garde

et il est considéré comme non contagieux.

Si l'état de l'enfant le nécessite, le CPE peut exiger un avis médical avant le retour de l'enfant.

DÉFINITION D'UN CONTEXTE ÉPIDÉMIQUE :

Lorsque deux (2) enfants ou plus présentent les mêmes symptômes.

3. La politique se divise en plusieurs volets

A) Principaux signes ou symptômes

B) Ce que fait le Centre de la petite enfance

C) Ce que fait le parent

D) Réintégration de l'enfant

3.1 La fièvre

3.2 Conjonctivite infectieuse

3.3 La diarrhée

3.4 Les vomissements

3.5 Maladies contagieuses et parasitaires

3.6 Procédures en cas de pédiculose (poux de tête)

### 3.1 La fièvre

Selon le protocole du MFACF, l'acétaminophène peut être administré exclusivement pour atténuer la fièvre, par voie orale (goutte, sirop, comprimé).

Il ne peut être administré :

À des enfants de moins de deux mois.

Pour soulager la douleur.

Pendant plus de 48 heures consécutives (deux jours).

À des enfants ayant reçu un médicament contenant de l'acétaminophène dans les quatre heures précédentes.

Dans ces quatre cas, le protocole ne s'applique pas et des autorisations médicales et parentales écrites demeurent nécessaires. Par exemple, on ne peut administrer de l'acétaminophène suite à un vaccin, sans prescription médicale. De même que l'administration de l'ibuprofène (Ex. Advil : ne peut se faire sans autorisation médicale et parentale).

A) Quand y a-t-il de la fièvre ?

La variation normale de la température diffère selon la méthode utilisée. On considère généralement qu'il y a fièvre si la température est supérieure à :

Méthode utilisée	Température supérieure à :
Rectale, buccale ou tympanique	38°C
Axillaire (sous l'aisselle)	37.5°C

(Prendre la température par voie rectale chez les enfants de moins de deux ans, prendre la température par voie rectale, tympanique ou axillaire pour les enfants qui ont entre deux et cinq ans.)

B) CE QUE L'ON FAIT AU CPE :

Si l'on note un début d'élévation de température corporelle (c'est-à-dire si la température rectale, orale ou tympanique se situe entre 37.5°C et 38°C, ou entre 37°C et 37.5°C pour la température axillaire) et si l'état général de l'enfant est bon et qu'il n'exige pas de précautions particulières du point de vue médical, il suffit de :

Mode de surveillance :

Habiller l'enfant confortablement.

Le faire boire plus souvent (eau, jus de fruits ou lait).

Demeurer attentif à l'enfant et reprendre la température après 60 minutes ou plus tôt si son état général semble se détériorer.

Informez les parents de l'état de l'enfant.

Si l'enfant a plus de deux mois et s'il s'agit de fièvre, c'est-à-dire si la température rectale, orale ou tympanique est supérieure à 38°C (37.5°C pour la température axillaire) il faut :

Mode d'intervention :

Appliquer les mesures décrites en cas d'élévation de température (mettre à l'enfant des vêtements confortables, faire boire et surveiller).

Informez les parents de l'état de l'enfant.

Administrer de l'acétaminophène selon la posologie, ou selon la posologie inscrite sur le contenant du médicament et conformément aux règles prévues par le protocole.

Une (1) heure après l'administration de l'acétaminophène, prendre de nouveau la température et si elle demeure élevée, demander au parent de venir chercher l'enfant. Si on

ne peut pas le joindre, appeler les personnes indiquées en cas d'urgence, sinon conduire l'enfant à un service médical, au CLSC ou à l'urgence d'un centre hospitalier.

#### EN GÉNÉRAL

Toujours informer les parents si un enfant est fiévreux.

Toujours attendre au moins 15 minutes après une activité physique ou le lever d'un enfant pour prendre sa température, car elle pourrait être plus élevée à ce moment.

Ne pas redonner de l'acétaminophène à un enfant qui l'a craché ou vomi, car on risque alors de dépasser la dose permise.

#### C) CE QUE FAIT LE PARENT

Vous devez prévoir une solution de rechange si aucun des deux parents ne peut venir chercher l'enfant trop fiévreux pour demeurer au CPE (ex. grands-parents, oncles, tantes, amis, etc.)

Il existe de plus en plus de médicaments sur le marché contenant de l'acétaminophène en combinaison avec un autre produit pharmaceutique, ce qui nécessite une plus grande vigilance dans l'application de l'acétaminophène. Par exemple, plusieurs sirops contre la toux contiennent de l'acétaminophène.

Il est donc important qu'il y ait une bonne communication entre les parents et l'éducatrice. Celle-ci doit savoir quel médicament a été donné à l'enfant dans les quatre heures précédant son arrivée au service de garde. De cette façon, elle peut appliquer le protocole en toute sécurité pour la santé et le bien-être de l'enfant.

Vous devez informer l'éducatrice si l'enfant présente des problèmes de santé particuliers ou s'il est enclin à développer des complications (ex: convulsions)

Il se peut qu'il soit indiqué de garder l'enfant à la maison lorsqu'il présente ces signes accompagnés d'un mauvais état général, ou que le CPE exige un avis médical avant le retour de l'enfant.

### 3.2 Conjonctivite infectieuse

La conjonctivite infectieuse d'origine bactérienne est la maladie qui se répand le plus rapidement en service de garde. Elle nécessite une hygiène accrue de la part du personnel et des enfants. La vigilance de tous est donc nécessaire. Elle doit être diagnostiquée le plus rapidement possible.

Dans le cas de conjonctivite non purulente (rougeur et/ou écoulement clair), l'enfant n'est pas exclu, mais le parent doit consulter un médecin afin d'obtenir le traitement approprié.

Dans le cas d'une conjonctivite non purulente mais de type épidémique, les enfants atteints non traités doivent être retirés, vus par un médecin et réintégrer le service de garde avec l'accord signé de ce dernier.

Dans le cas de conjonctivite purulente, l'enfant doit être gardé à la maison ou retiré du service de garde aussitôt que l'écoulement débute. L'enfant devra être vu par un médecin et pourra réintégrer le service de garde avec l'accord signé de ce dernier.

A) Symptômes	Rougeur. Gonflement des paupières. Écoulement purulent (jaunâtre et opaque). Paupières collées le matin. Sensation de corps étranger.
B) CPE	Prendre des précautions d'hygiène strictes. Bien se laver les mains. Prévenir le parent. Suivre le traitement exigé par le médecin. Distribuer l'avis aux parents si plus de deux (2) cas au CPE (on considère un cas épidémique lorsqu'un troisième enfant du même groupe est atteint dans la semaine suivant le premier cas déclaré). Aviser la Direction de la Santé publique, si contexte épidémique.
C) Parent	Le parent doit consulter rapidement afin de prévenir une épidémie de conjonctivite, car cette maladie se transmet très rapidement. Informez le centre du diagnostic du médecin. Traiter l'enfant, selon l'avis médical. Respecter la période d'exclusion de l'enfant, surtout s'il y a épidémie (voir définition de « contexte épidémique » à la section 1.)
D) Réintégration	L'enfant doit avoir un traitement pour réintégrer le service de garde. Advenant qu'il y ait plus de deux cas (épidémie), l'exclusion peut se prolonger jusqu'à guérison complète. Dans le cas d'une conjonctivite purulente, c'est le médecin qui indiquera quand l'enfant pourra réintégrer le CPE.

### 3.3 Diarrhée

A) Symptômes	<p>La diarrhée est accompagnée de 2 vomissements ou plus dans les 24 heures précédentes.</p> <p>L'enfant fait des selles molles et/ou liquides à une fréquence anormalement élevée (5 selles liquides).</p> <p>L'enfant fait deux selles qui débordent de la couche.</p> <p>L'enfant fait de la fièvre.</p> <p>Il y a présence de mucus ou de sang dans les selles.</p> <p>La diarrhée dure plus de 48 heures et est accompagnée de fièvre.</p>
B) CPE	<p>Aviser le parent.</p> <p>L'éducatrice surveille les signes de déshydratation.</p> <p>Faire boire souvent et peu à la fois des solutions orales d'hydratation si nécessaire.</p> <p>Adopter des mesures d'hygiène strictes, laver les mains souvent, désinfecter le matériel (toilettes, lavabos, jouets) après chaque cas de diarrhée ou de vomissement.</p> <p>Si épidémie, aviser tous les parents en affichant l'avis prévu à cet effet.</p> <p>Il est important de noter QU'EN PÉRIODE DE GASTRO, UN vomissement ou UNE diarrhée amènera AUTOMATIQUÉMENT le retrait de l'enfant malade. Le CPE ne procédera pas à une enquête afin de déterminer les raisons possibles du malaise. Les parents seront appelés immédiatement et devront venir chercher leur enfant dans les plus brefs délais.</p>
C) Parent	<p>Consulter un médecin si présence de sang dans les selles.</p> <p>Consulter le médecin si la diarrhée persiste.</p> <p>Aviser le CPE de l'état de l'enfant à la maison.</p>
D) Réintégration	<p>Exclure l'enfant jusqu'à ce que les selles redeviennent normales.</p> <p>L'exclusion est souvent nécessaire dans le cas de diarrhée épidémique. (Au moins 2 enfants du même groupe)</p>

### 3.4 Les vomissements

A) Symptômes	L'enfant vomit une ou deux fois.
B) CPE	<p>SI L'ÉTAT GÉNÉRAL DE L'ENFANT EST BON :</p> <p>Ne pas donner de lait ni d'aliments solides pour une période de 15-30 minutes.</p> <p>Informez les parents de l'état de l'enfant.</p> <p>Surveiller les signes de déshydratation (perte de trop de liquide, somnolence, yeux cernés ou creusés, peu ou pas de salive, peu d'urine, peau sèche).</p> <p>DEMANDER AUX PARENTS DE VENIR CHERCHER L'ENFANT SI:</p> <p>Il vomit fréquemment, ou a vomi plus de 2 fois dans les derniers 24 heures.</p> <p>Mauvais état général de l'enfant.</p> <p>Vomit et a d'autres symptômes (diarrhée, fièvre, nausée, douleur à l'estomac, maux de tête).</p> <p>Présence de sang et de mucus.</p>
C) Parent	<p>Informez le CPE de l'état de santé de l'enfant à son arrivée.</p> <p>Le parent doit consulter un médecin si :</p> <p>Les vomissements persistent plus de 6 heures.</p> <p>Il vomit et a d'autres symptômes. (Diarrhée, fièvre, nausée, douleur à l'estomac et maux de tête)</p>
D) Réintégration	L'enfant pourra réintégrer le CPE lorsqu'il n'aura pas vomi deux (2) fois dans le dernier 24 heures.

### 3.5 Maladies contagieuses et parasitaires

A) Symptômes	<p>Dans tous les cas, se référer à :</p> <p>L'affiche « Les infections en milieu de garde », pour connaître les symptômes des différentes maladies contagieuses.</p> <p>Le protocole d'entente avec le CSSS de Sherbrooke, et les lettres d'avis aux parents.</p> <p>Selon le cas, l'infirmière du CSSS de Sherbrooke désignée pour les CPE.</p>
B) CPE	<p>Aviser le parent des symptômes observés chez l'enfant.</p> <p>Remettre à ce parent l'avis du CSSS de Sherbrooke sur la maladie présumée, avant la consultation médicale.</p> <p>Suite à la réception d'un diagnostic du médecin de l'enfant, le CPE affiche ou distribue à chaque parent l'avis concernant la maladie, selon les recommandations reçues du CSSS de Sherbrooke.</p>
C) Parent	<p>Les parents doivent aviser le service de garde dès qu'ils sont informés que leur enfant souffre d'une maladie contagieuse afin de mettre en application, sans délai, des mesures de protection pour les autres enfants. Le contrôle des infections, c'est la responsabilité de chaque parent et non uniquement celle du service de garde. Nous avons besoin de la collaboration des parents.</p> <p>Consulter sans délai le médecin lorsque son enfant présente les symptômes d'une maladie infectieuse ou parasitaire.</p> <p>Présenter au médecin l'avis remis par le CPE, donnant les informations pertinentes. (exclusion, etc.)</p> <p>Remettre au CPE une attestation médicale ou informer le CPE du diagnostic du médecin.</p>
D) Réintégration	<p>Une attestation médicale pourrait être exigée avant le retour d'un enfant.</p>

### 3.6- Procédures en cas de pédiculose (poux de tête)

A) Symptômes	Démangeaisons du cuir chevelu, particulièrement lorsque l'enfant a chaud L'enfant se gratte beaucoup la tête Minuscules perles blanches à la racine des cheveux (lentes)
B) CPE	Afficher une note indiquant la présence de poux au CPE Remettre les procédures à suivre à chaque parent Laver la literie, les vêtements destinés aux jeux de rôles, les marionnettes, les peluches et les poupées Porter une attention spéciale aux tapis de jeux (aspirateur, désinfection) Désinfecter les matelas Procéder à l'examen de la tête des enfants de son groupe Procéder à l'examen de la tête de l'enfant avant qu'il ne rejoigne ses camarades
C) Parent	Aviser immédiatement le CPE s'il y a dépistage de poux ou de lentes Si le dépistage se fait au CPE, venir chercher l'enfant dès qu'il en est avisé Traiter son enfant immédiatement et enlever manuellement toutes les lentes
D) Réintégration	Réintégrer le CPE 24 heures après le traitement Examiner l'enfant avant qu'il rejoigne ses camarades. Le parent doit attendre que l'examen soit terminé avant de quitter Si une lente est trouvée, l'enfant repart avec son parent pour refaire toute la procédure La procédure d'examen sera répétée jusqu'à ce que la tête de l'enfant soit exempte de lentes et de poux pendant une semaine.

#### 4. Détails sur prescriptions "au besoin"

Lorsqu'une prescription indique qu'il faut administrer le médicament au besoin, c'est aux parents de s'entendre avec l'éducatrice et de lui expliquer quand l'enfant en a besoin (signes et symptômes à surveiller) par exemple les pompes pour l'asthme, le sirop pour la toux, etc. Lors de la signature de l'autorisation d'administrer un médicament, le parent doit consigner par écrit ces informations.

Cette politique se base sur divers documents dont :

Les « protocoles réglementés » du MFACF.

Le guide aux parents « Prévenir les infections en garderie » du CSSS de Sherbrooke.

Le volume « La santé des enfants en services de garde » des publications du Québec.

Le volume : « Prévention et contrôle des infections dans les centres de la petite enfance, guide d'intervention » des publications du Québec.

L'affiche « Les infections en milieu de garde » du comité de prévention des infections dans les CPE de l'Estrie.

Le « Protocole d'entente » entre le CSSS et les CPE.

Bye Bye les microbes, Septembre 2003. ([www.mfacf.gouv.qc.ca](http://www.mfacf.gouv.qc.ca))

Annexe 2

Politique d'expulsion

L'article 10 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance prévoit que le prestataire de service de garde, ici le CPE Fleurimont doit se doter d'une politique d'expulsion des enfants reçus. Le présent document fait donc partie intégrante du règlement de régie interne des composantes installations du CPE Fleurimont et est remis aux parents dès l'inscription de leur enfant au CPE.

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

## **1. OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LA PROCÉDURE**

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

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

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

## **3. PROCÉDURE D'EXPULSION DE L'ENFANT REÇU**

### **3.1 Les mauvaises créances**

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

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

## PROCESSUS D'INTERVENTION DU CPE

1. Identification de l'enfant en difficulté (par l'éducatrice);
2. Validation des observations auprès des parents et collègues;
3. Observation et soutien (déterminer les besoins, rencontre avec les parents pour l'établissement d'un plan d'intervention);
4. Si pas de meilleure adaptation de l'enfant, demande de soutien professionnel (conseillère clinique) avec autorisation écrite des parents;
5. Établissement d'un plan d'intervention (conseillère-éducatrice-parent);
6. Si pas de meilleure adaptation de l'enfant, recherche aide extérieure de la part des parents (spécialistes);
7. Mise en place des recommandations du ou des spécialistes.

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

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

Dans l'impossibilité de pallier à la limite, le conseil d'administration pourra décider de mettre fin au contrat de garde avec les parents. Un avis écrit sera alors envoyé pour informer les parents de la décision du conseil d'administration en indiquant la date de cessation des services.

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

Le CPE Fleurimont étant le prolongement de la maison familiale, considère essentiel le soutien et la collaboration des parents afin de créer et maintenir une continuité et une cohérence entre la maison et le CPE.

Dès qu'une problématique auprès de l'enfant est soulevée, le processus d'intervention du CPE (indiqué au point 3.2) est enclenché et la collaboration des parents est demandée.

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

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

## 4. RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

## 5. CONSERVATION DES DOSSIERS

Toutes ententes écrites, avis ou autres documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef au bureau administratif. Seule l'équipe de gestion administrative et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

## Deuxième partie

Règles propres au bureau coordonnateur

## **1. Orientations générales du bureau coordonnateur CPE Fleurimont à l'égard de la garde en milieu familial :**

Les orientations générales du bureau coordonnateur, sont de surveiller des services de garde éducatifs en milieu familial. Les orientations sont déterminées par le Conseil d'administration dont les parents utilisateurs occupent une grande place. Pour coordonner ces services de garde éducatifs en milieu familial, nous devons :

- assurer la promotion et le développement des services de garde en milieu familial et maintenir un service d'informations sur les services de garde qui sont disponibles;
- accorder les reconnaissances à des personnes qui souhaitent offrir un service de garde en milieu familial sur le territoire qui lui est attribué et nous assurer que ces personnes offrent des services éducatifs qui assurent la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants reçus. Pour se faire nous devons offrir un soutien technique et pédagogique sur demande, soutenir ces personnes et promouvoir auprès d'elles des formations et du perfectionnement favorisant ainsi une plus grande qualité des services de garde;
- assurer une qualité constante des services offerts, appliquer des mesures de surveillance déterminées par le Règlement. Les personnes reconnues à titre de responsable de services de garde en milieu familial doivent se soumettre à ces mesures.

## **2. Objectifs à atteindre et moyens à prendre pour s'acquitter des obligations prévues à l'article 42 de la loi :**

### ***2.1 Promouvoir le développement des services de garde en milieu familial :***

Nos principaux objectifs sont de faire connaître et de maintenir les services de garde en milieu familial reconnus, de démontrer les avantages des services de garde reconnus par un bureau coordonnateur, en raison du contrôle et du soutien offert aux personnes reconnues à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial et de démontrer l'importance de ces services pour la communauté desservie par le bureau coordonnateur.

Pour faire connaître les services de garde reconnus, nous utilisons les moyens suivants :

- a. Distribuer un dépliant expliquant les services de garde en milieu familial à l'attention des futurs parents et responsables de service de garde;
- b. Assurer la mise à jour d'un cartable avec la liste des responsables, leur profil ainsi que les places disponibles;
- c. Contacter les médias de la région, lorsque la situation le requiert afin de recruter des futurs services de garde et faire connaître le service aux parents;
- d. Faire une publicité ciblée dans les différents milieux de travail par le biais d'affichage sur les babillards;
- e. Utiliser les services de la télévision communautaire sous forme d'émissions de services et de communiqués;
- f. Faire des représentations auprès des groupes susceptibles de devenir des partenaires comme les CSSS et tout autre intervenant se préoccupant des enfants de la naissance jusqu'à la maternelle;

- g. Entretenir des liens avec les autres services de garde régis par l'intermédiaire du réseau des CPE comme le Regroupement des CPE des Cantons de l'Est.

## **2.2 Accorder les reconnaissances**

Le CPE Fleurimont est titulaire d'un agrément accordé par la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Il reconnaît les personnes à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial sur le territoire de la Ville de Sherbrooke (arrondissements de Fleurimont et de Lennoxville) portant le numéro 507 et selon une analyse des besoins de garde exprimés sur la liste d'attente et selon les priorités de reconnaissance identifiées suite à l'analyse.

## **2.3 Maintenir un service d'information sur les services de garde disponibles en milieu familial**

La population peut obtenir de l'information sur les services de garde disponibles en milieu familial et ce, du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. L'information est donnée au bureau coordonnateur, par téléphone ou par des rencontres individuelles.

Nous informons aussi la population à l'aide d'un cartable de la liste des RSG au bureau coordonnateur, de tableaux d'affichage dans les lieux fréquentés par la population ciblée tels que les épiceries, les institutions financières, les usines, le site Internet du Regroupement des CPE ([www.cpe-estrie.org](http://www.cpe-estrie.org)). Nous transmettons de l'information sur les services disponibles au moyen d'annonces et de communiqués dans le journal local et à la télévision communautaire. De l'information est aussi donnée aux personnes reconnues à titre de responsables d'un service de garde en milieu familial et aux parents utilisateurs du service par communiqués, si nécessaire.

Un document d'information sur les services offerts par le bureau coordonnateur est disponible et remis aux clients éventuels soit : les personnes qui souhaitent obtenir une reconnaissance et les parents qui recherchent un service de garde. Ce document démontre les avantages de la garde reconnue et explique nos objectifs et les moyens pour promouvoir le développement et maintenir un service d'information sur les services de garde en milieu familial ainsi que les moyens utilisés pour reconnaître, surveiller et soutenir les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial. De plus, ce document explique les moyens utilisés par le bureau coordonnateur pour promouvoir la formation et le perfectionnement des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial. Ce document informe aussi la clientèle des règles relatives aux subventions.

Au bureau coordonnateur du CPE Fleurimont, il y a trois façons de choisir un service de garde :

- en téléphonant, vous faites votre demande en indiquant vos besoins spécifiques. Le bureau coordonnateur pourra alors référer un ou quelques services de garde disponibles, correspondant à vos besoins;
- en consultant le cartable «description des services de garde» qui est disponible pour consultation au bureau administratif du CPE Fleurimont. Ce cartable contient la description de tous les services de garde reconnus classifiés par quartier;
- en contactant directement la RSG de votre quartier qui s'identifie par des affiches distinctives.

#### ***2.4 Promouvoir la mise sur pied de formation et de perfectionnement des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial***

Afin de permettre aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et s'il y a lieu, aux assistantes, d'être conformes aux exigences du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont assure la promotion et la mise sur pied de formation et de perfectionnement.

Les agentes-conseil en soutien pédagogique et technique ont la responsabilité de promouvoir la mise sur pied de formation et de perfectionnement. Pour se faire, un calendrier est élaboré afin de déterminer les dates, les formations et le perfectionnement qui devront être offerts. Celles-ci contactent les intervenants, les formateurs et les CPE de la région avec lesquels nous collaborons. Elles assurent aussi la diffusion du calendrier aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et, s'il y a lieu, à leur assistante.

Les agentes-conseil en soutien pédagogique et technique font le suivi et s'assurent que les personnes responsables d'un service de garde et leur assistante, s'il y a lieu, se conforment dans les délais prescrits par le Règlement du Ministère. Elles sont aussi responsables de tenir à jour un dossier des formations et perfectionnement des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et, s'il y a lieu, de la personne qui l'assiste.

#### ***2.5 Offrir un soutien technique et professionnel aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial***

Un soutien professionnel et technique est offert sur demande aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial :

- afin de favoriser le professionnalisme et la qualité de ces services de garde éducatifs;
- afin d'encourager la participation de tous les intervenants, soient les personnes responsables d'un service de garde, les parents et les enfants.

Le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont assure un soutien professionnel et technique :

- le soutien professionnel consiste en toute intervention humaine visant à maintenir et favoriser l'autonomie de la personne responsable d'un service de garde en milieu familial;
- le soutien technique consiste en l'élaboration et la transmission de toute forme de documentation visant à soutenir la personne responsable d'un service de garde en milieu familial face à la gestion administrative, financière, organisationnelle et pédagogique de son service de garde.

Lorsque qu'une agente-conseil en soutien pédagogique et technique fait une visite de soutien professionnel chez une personne responsable d'un service de garde en milieu familial, elle complète un rapport de cette visite.

## **2.6 Appliquer les mesures de surveillance déterminées par le Règlement et auxquelles doivent se soumettre les responsables d'un service de garde en milieu familial**

Afin d'assurer la qualité des services éducatifs et de s'assurer que ces services soient conformes aux normes d'hygiène, de salubrité et de sécurité fixées par le titulaire de l'agrément du bureau coordonnateur du CPE Fleurimont, les mesures de surveillance déterminées par le Règlement sont appliquées. Le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont doit effectuer annuellement trois visites à l'improviste à la résidence où sont fournis les services de garde pendant leur prestation afin de s'assurer du respect de la Loi et des règlements, notamment du respect des conditions de la reconnaissance. La reconnaissance d'une RSG est accordée pour une période de trois ans. Lors du renouvellement de la reconnaissance le bureau coordonnateur doit, avant de renouveler la reconnaissance, avoir une entrevue avec la RSG, avec chaque personne âgée de plus de 14 ans qui réside dans la résidence où elle fournit les services de garde et, le cas échéant, avec la personne adulte qui l'assiste. Il doit également effectuer une visite de la résidence durant la prestation des services de garde.

Nous effectuons ces mesures à l'aide de grilles d'évaluation et un rapport de chacune de ces visites est inséré au dossier de la RSG. Il est entendu que la personne responsable d'un service de garde en milieu familial doit se soumettre à ces mesures de surveillance.

Les agentes de conformité sont responsables des reconnaissances, des renouvellements ainsi que du programme des visites de surveillance de la résidence où sont fournis les services de garde. Elles sont aussi responsables de la rédaction des rapports de chacune des entrevues et des visites effectuées en application au Règlement.

Si une infraction ou des infractions sont relevées lors des visites, la directrice devra faire parvenir un constat écrit et signé par elle à la RSG décrivant l'infraction constatée et devant être corrigée, le moment où elle a été constatée, de même que le délai accordé pour la corriger. De plus, l'agente-conseil en soutien pédagogique et technique offre du soutien à la RSG afin de l'aider à corriger la situation, s'il y a lieu.

Lorsque le délai accordé est écoulé, une agente de conformité devra effectuer une nouvelle visite à l'improviste afin de s'assurer que la situation est corrigée. Dans l'éventualité où la situation demeure inchangée, la directrice déterminera si un nouveau délai doit être accordé à la RSG ou si le dossier doit plutôt être soumis au Conseil d'administration du CPE afin que celui-ci détermine si la reconnaissance de la RSG doit être suspendue, révoquée ou non renouvelée.

Dans l'éventualité où l'infraction menacerait la santé, la sécurité et/ou le bien-être des enfants, la RSG aura le délai prescrit par le Règlement pour faire part de ses observations. Le dossier sera soumis au Conseil d'administration du CPE afin que celui-ci détermine si la reconnaissance de la RSG doit être suspendue, révoquée ou non renouvelée. Le parent sera cependant averti immédiatement, par l'agente de conformité, qu'à partir du moment où l'avis a été émis, le CPE ne peut plus garantir la sécurité pour son enfant dans ce service de garde.

## **2.7 Répartir des places donnant droit aux subventions**

Le bureau coordonnateur procède à la répartition des places selon les politiques de reconnaissance et d'octroi de places donnant droit à des services de garde subventionnés dont il s'est doté.

Quant à l'administration des subventions, les responsables du bureau coordonnateur du CPE Fleurimont sont divisées en deux (2) groupes : A et B. Ces groupes ont été créés en fonction de l'ordre alphabétique selon leur nom de famille. Les responsables reçoivent le versement des subventions aux deux (2) semaines en alternance et un bordereau de rétribution leur est attribué via les boîtes postales. Les responsables font parvenir au bureau coordonnateur à l'intérieur des mêmes délais la déclaration de fréquentation des enfants ou la fiche d'assiduité. Elles ont la possibilité d'utiliser soit les boîtes postales réservées à l'usage des responsables et du bureau

coordonnateur ou le télécopieur. S'il manque au dossier un ou des documents exigés par le Règlement sur la contribution réduite, que la responsable a omis de faire parvenir au bureau coordonnateur la déclaration de fréquentation ou les fiches d'assiduité ou que l'enfant a changé de service de garde et que le bureau coordonnateur n'a pas en sa possession l'attestation des services de garde reçu pour ce dernier la subvention ne sera pas versée. La responsable est informée de la situation par le bureau coordonnateur.

## **2.8 Déterminer l'admissibilité d'un parent à la contribution**

Lors de la reconnaissance de la responsable de service de garde en milieu familial un membre du bureau coordonnateur procède à une rencontre d'information quant aux procédures d'inscription d'un enfant dans le cadre du paiement de la contribution réduite pour le parent. Lors de cette rencontre un document est remis à la responsable et fait état des différents documents exigés pour l'admissibilité à la contribution. La responsable est informée que l'enfant ne pourra fréquenter son service de garde qu'une fois que les documents nécessaires seront parvenus au bureau coordonnateur et que ce dernier aura procédé aux vérifications et autorisé la fréquentation de l'enfant.

Il est possible pour la responsable de transmettre les documents de la demande au bureau coordonnateur par le système des boîtes postales réservées à cet usage. Le parent peut également les apporter en passant au bureau.

Un délai de cinq (5) jours est prévu afin que le bureau coordonnateur transmette à la responsable l'admissibilité du parent à la contribution réduite suite à l'étude de la demande et des documents qui l'accompagnent. Le bureau coordonnateur tient à ces locaux un dossier de chaque enfant dans lequel on retrouve les copies certifiées des documents exigés par le Règlement sur la contribution réduite ainsi qu'une copie du contrat ou de l'entente de service conclue entre le parent et la responsable de service de garde en milieu familial.

Lorsque le certificat de naissance du demandeur ou de l'enfant concerné par la demande est manquant et que le bureau coordonnateur a en sa possession la preuve qu'une demande a été placée auprès du directeur de l'État civil, un délai d'un mois est accordé afin de produire le certificat. L'enfant peut fréquenter le service de garde pendant ce délai.

Lorsqu'un parent inscrit son enfant dans un service de garde il est informé par la responsable des documents qu'il aura à produire dans le cadre de l'admissibilité au paiement de la contribution réduite. Il peut également s'informer au bureau coordonnateur s'il le désire.

Si le parent ne peut produire l'un des documents exigés dans le cadre de l'admissibilité au paiement de la contribution réduite ou qu'il bénéficie déjà d'une place à contribution réduite le bureau coordonnateur n'accordera pas de place. La responsable sera alors avisée de la situation par le personnel du bureau coordonnateur.

Le bureau coordonnateur procède à une vérification concernant le dossier du parent bénéficiant du programme d'aide de dernier recours. Ainsi au moment de l'inscription le parent fournit la lettre de son agent (ou sa déclaration mensuelle en attendant la lettre). Par la suite le bureau coordonnateur procédera une fois l'an à une vérification; le parent aura à acheminer au bureau coordonnateur une lettre de son agent prouvant qu'il reçoit l'aide de dernier recours.

### 3. Procédure de reconnaissance

Toutes les procédures de reconnaissance prévues au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, sont assumées principalement par la directrice en collaboration avec les agentes.

La candidate peut faire sa demande par téléphone ou se présenter au bureau coordonnateur du CPE Fleurimont situé au 1525, rue King Est à Sherbrooke. Une fiche de demande pour devenir responsable d'un service de garde en milieu familial sera alors complétée.

Un dossier de demande de reconnaissance sera remis à la candidate. Ce dossier comprend :

- une fiche de renseignements;
- une liste des documents à annexer à la demande de reconnaissance;
- un certificat de recherche négative (absence d'empêchement) avec liste des infractions visées;
- une demande de certificat médical ainsi qu'un formulaire à compléter par son médecin traitant;
- une demande de références de deux (2) personnes qui ne vivent pas avec vous et qui ne sont pas apparentées avec vous et qui vous connaissent depuis au moins 2 ans;
- s'il y a lieu, une fiche de renseignements sur la personne adulte qui assiste la responsable du service de garde en milieu familial; avec les demandes ci-haut mentionnées (certificat médical, références, absence d'empêchement);
- un document d'information sur les services offerts par le bureau coordonnateur et la procédure pour reconnaître la personne à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial;
- une copie des orientations générales du bureau coordonnateur du CPE Fleurimont;
- une copie des objectifs à atteindre ainsi que des moyens qui doivent être pris pour s'acquitter des obligations prévues à l'article 42 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Ce dossier devra être complété par la candidate et être retourné au bureau coordonnateur du CPE Fleurimont par courrier ou remis en personne avec les documents à annexer à la demande de reconnaissance.

Lors de la réception du dossier complet de demande de reconnaissance, la date sera indiquée au dossier, et ce dernier, sera classé selon la date de réception et le quartier desservi. Dans un délai d'un mois, une lettre sera expédiée à la candidate pour fixer une date d'entrevue. Si aucune place subventionnée n'est disponible selon le nombre maximal indiqué à l'agrément, un avis écrit sera envoyé. Ce dernier accusera réception de la demande et avisera la candidate qu'aucune place subventionnée n'est disponible et l'informe qu'elle peut être reconnue sans l'octroi de place subventionnée ou voir sa demande placée sur une liste d'attente.

Lorsqu'un dossier retourné est incomplet, une lettre indiquant « dossier incomplet » sera postée à la candidate au plus tard un mois après la réception du dit dossier. Cette lettre indiquera ce qui manque en précisant que seule une demande complète peut être traitée par le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont. Un mois plus tard, si le dossier demeure incomplet, il sera classé « dossier incomplet ». Il est à noter qu'à ce moment, aucune démarche ne sera entreprise auprès de la candidate dont le dossier demeure incomplet. Après une période de quatre mois, un dossier incomplet sera retourné à la candidate avec l'avis de refus de reconnaissance décidé par le CA. Si ce dossier est complété à l'intérieur du délai de quatre mois, la procédure appliquée sera celle mentionnée précédemment.

Le bureau coordonnateur procède à la répartition des places selon les politiques de reconnaissance et d'octroi de places donnant droit à des services de garde subventionnés dont il s'est doté.

Les candidates de la liste d'attente sont alors contactées en respectant les besoins déterminés par le bureau coordonnateur et l'ordre de réception des dossiers complets de demande de reconnaissance. La personne désignée procède, à ce moment, à la prise de références auprès de deux (2) personnes désignées par la requérante dans sa demande de reconnaissance. Il en va de même pour son assistante, s'il y a lieu. Par la suite, une entente est convenue avec la candidate concernant l'entrevue :

- avec la personne qui demande une reconnaissance à titre de personne responsable d'un service de garde en milieu familial;
- avec la personne qui assiste la requérante, s'il y a lieu;
- avec chaque personne âgée de plus de 14 ans qui habite la résidence privée où la candidate entend offrir un service de garde en milieu familial.

Les entrevues sont réalisées à partir de grilles d'entrevues et questionnaires et de grilles de visite du milieu.

Par la suite, un moment sera convenu avec la candidate pour faire la visite de la résidence privée où cette personne entend offrir le service de garde en milieu familial. Puis, un rapport de chacune des entrevues ainsi que de la visite sera rédigé dans le but de permettre au bureau coordonnateur de porter un jugement global sur les aptitudes et les capacités de la personne à assumer les responsabilités qui incombent à une responsable de services de garde. Ces entrevues, dirigées par une agente, se dérouleront au bureau coordonnateur du CPE Fleurimont ou au domicile de la requérante selon ce qui convient le mieux aux parties.

Le dossier de demande de reconnaissance sera présenté au bureau coordonnateur et ce dernier rendra une décision. Par la suite, la candidate sera avisée par écrit de son acceptation ou de son refus de reconnaissance. L'avis d'acceptation comprend les moyens pris pour effectuer la surveillance des personnes reconnues à titre de personne responsable d'un service de garde en milieu familial incluant les modalités prévues pour effectuer le renouvellement, le programme de visites de surveillance de la résidence privée où sont fournis les services de garde et une procédure de traitement des plaintes.

Le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont conservera le dossier de demande de reconnaissance pendant les trois (3) années qui suivront la date de cessation de reconnaissance d'une personne à titre de personne responsable ou de refus d'une personne d'être reconnue à ce titre.

#### 4. Procédure générale de renouvellement de la reconnaissance

Pour tous les renouvellements de reconnaissance, nous procédons de la façon suivante :

- Le renouvellement de la reconnaissance de la responsable d'un service de garde est effectué à sa résidence lors d'une rencontre prévue, à un moment qui lui convient. Cette réévaluation est réalisée à chaque période de trois ans.
- Au plus tard 150 jours avant la date d'expiration d'une reconnaissance, le bureau coordonnateur en avise la responsable
- La responsable qui désire renouveler sa reconnaissance doit en faire la demande par écrit au plus tard 120 jours avant son expiration.
- La demande doit être accompagnée des renseignements et documents déterminés à l'article 60 du règlement lorsque ceux qui ont été produits antérieurement ne sont plus exacts, sont incomplets ou sont périmés.
- Le bureau coordonnateur doit, avant de renouveler la reconnaissance, avoir une entrevue avec la responsable, avec chaque personne âgée de plus de 14 ans qui réside dans la résidence où elle fournit les services de garde et, le cas échéant, avec la personne adulte qui l'assiste.
- Il doit également effectuer une visite de la résidence durant la prestation des services de garde.
- Il peut exiger la production de tout renseignement et document relatif aux exigences de la Loi et des règlements lorsque ceux qui sont au dossier ne sont plus exacts, sont incomplets ou sont périmés.
- Cette visite et ces entrevues feront l'objet d'un rapport.
- Le bureau coordonnateur qui reçoit une demande de renouvellement doit, au plus tard 30 jours avant l'expiration de la reconnaissance, rendre sa décision et en aviser par écrit la responsable.
- Il renouvelle la reconnaissance si la responsable remplit les conditions et respecte les modalités de la Loi et du présent règlement pour être reconnue. Il l'en avise de la manière prévue à l'article 62 du règlement.

Le matériel utilisé lors de ses rencontres se fera à l'aide de grille d'observation et d'un questionnaire d'entrevue. De plus, le ou les rapports de visites de surveillance seront utilisés lors de ce processus.

Dans le cas où le renouvellement de la reconnaissance n'est pas conforme, la directrice devra remettre un avis signalant les points à corriger de même que les délais accordés à la RSG pour le faire. Le bureau coordonnateur devra offrir à la RSG tout le soutien nécessaire afin de l'aider à corriger la situation. Lorsque le délai accordé est écoulé, la directrice devra s'assurer que la situation est corrigée. Dans l'éventualité où la situation demeure inchangée, la directrice devra déterminer si un nouveau délai doit être accordé à la RSG ou si le dossier doit être plutôt soumis au CA du CPE afin que celui-ci détermine si la reconnaissance doit être suspendue ou révoquée et ce, dans les limites des délais prévus par Règlement.

## 5. Renouvellement suite à un avis de changement affectant la reconnaissance

Lorsque survient un changement relatif à la résidence privée où elle offre son service de garde, aux personnes y résidant ou à la personne adulte qui assiste, la RSG est tenue d'en aviser le bureau coordonnateur par écrit, dans les délais suivants :

- Tout changement relatif à la RSG, aux personnes de plus de 14 ans qui résident dans la résidence où le service de garde est offert, ou concernant la personne adulte qui assiste la RSG doit être signalé dans les 10 jours suivant le changement.
- Tout changement relatif à la résidence privée où le service de garde est offert (ex : installation de piscine, rénovation, etc.) doit être signalé dans les 10 jours suivant le changement.
- Dans le cas d'un changement d'adresse affectant le lieu où le service de garde est offert, la RSG doit aviser le bureau coordonnateur de même que les parents de tous les enfants qu'elle reçoit, au moins 30 jours avant que ne survienne le changement.

Le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont devra, compte tenu du changement dont il est avisé, effectuer les rencontres ou les visites qui s'imposent et rédiger un rapport pour chacune d'elles. Le bureau coordonnateur pourra exiger la production de tout document relatif aux exigences de la Loi et du Règlement.

## 6. Procédure de traitement des plaintes

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde en milieu familial reconnus par le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le bureau coordonnateur s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel et aux responsables de service de garde du milieu familial qu'il reconnaît ainsi qu'aux parents qui utilisent ces services.

Par l'établissement de règles et de balises, le bureau coordonnateur 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. Le bureau coordonnateur veut également offrir aux parents et aux enfants, un milieu chaleureux et sécurisant avec des partenaires de choix partageant les mêmes valeurs.

### Principes directeurs du traitement des plaintes

Le bureau coordonnateur du CPE recueille et traite toutes les plaintes qui concernent un service de garde en milieu familial, un membre du personnel ou toute personne agissant en son nom.

Toute personne peut porter plainte au bureau coordonnateur du CPE pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde en milieu familial 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*, au *Règlement sur la contribution réduite* 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 ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire de *l'agrément du bureau coordonnateur du CPE* 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.

### Gestion des plaintes

Le Bureau coordonnateur du CPE Fleurimont assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. À cet effet les personnes suivantes sont désignées pour recevoir les plaintes ; la directrice générale et/ou une agente désignée à cette fin.

Si ces personnes ne sont pas disponibles, une autre personne du CPE non assignée à la réception des plaintes pourra, s'il y a urgence, entreprendre une démarche auprès des intervenants concernés.

Si la plainte est dirigée contre la directrice générale, elle peut être acheminée directement à l'un des administrateurs.

Si la plainte est dirigée contre le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont, la personne désirant porter plainte est invitée à transmettre celle-ci au :

Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

Bureau des renseignements et des plaintes

MFACTF

600, rue Fullum

Montréal (Qc)

H2K 4S7

1-888-643-4721

Vous pouvez écrire directement au ministère à l'adresse électronique suivante:

[plaintes@mfacf.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@mfacf.gouv.qc.ca)

À chaque réunion du Conseil d'administration, la directrice informe les membres des plaintes reçues, s'il y a lieu. Elles les informent également du suivi effectué.

#### Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement par téléphone, en personne ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier.

Toutefois, le plaignant doit être invité à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements au cours du traitement de la plainte.

#### Plainte jugée frivole ou faite de mauvaise foi

Si une plainte est jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, elle peut être rejetée après examen sommaire. En pareil cas, la personne qui traite la plainte procède à la fermeture du dossier et en avise le plaignant.

#### Plainte non officialisée

Lorsque la plainte n'est exprimée que verbalement, les informations sont inscrites sur un formulaire de plainte par la personne qui reçoit la plainte. Les vérifications d'usage sont ensuite faites et consignées au formulaire d'analyse des plaintes. Des recommandations sont dictées et la décision rendue est transmise à qui de droit.

#### Plainte officialisée

La plainte formulée par écrit et signée par un plaignant est communiquée à la directrice générale ou à l'agente du bureau coordonnateur désignée à cette fin. Elle fait l'objet d'une analyse et est traitée selon la procédure prévue.

#### Examen et traitement de la plainte

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

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi. Dans tous les cas, le Conseil d'administration est informé de la plainte ainsi que de la démarche d'intervention prévue.

Si la plainte est de nature urgente et implique la santé, la sécurité, le développement et le bien-être d'un enfant, la directrice contacte :

1. Le Conseil d'administration
2. Le service de garde concerné

Et si requis ;

- Le Centre jeunesse de l'Estrie
- Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine
- Le service de police
- Ou autre

La personne qui reçoit la plainte fait des démarches en vue de remédier à la situation en procédant selon les recommandations reçues de ces organismes, s'il y a lieu.

Le dossier de plainte est traité de façon confidentielle. Seule la personne responsable du traitement des plaintes a accès aux dossiers des plaintes qu'elle a traitées.

Initiales \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Les plaintes pourront, notamment, être traitées de la façon suivante :

- D. Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant
- b) Concernant une RSG: la personne désignée doit immédiatement le signaler au Centre Jeunesse de l'Estrie conformément au processus de signalement décrit dans le guide « Négligence et mauvais traitement envers les enfants : prévention et intervention en service de garde (ce guide a été publié par l'office des services de garde à l'enfance en 1995). La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.
- c) Concernant un membre du personnel: la personne désignée procède au retrait immédiat de l'employé et avise sans délai le Conseil d'administration et un signalement est fait au Centre Jeunesse de l'Estrie.

**E. Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE**

Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question.

**F. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont ou un membre du personnel de celui-ci,**

La personne désignée transmet le dossier sans délai au Conseil d'administration pour qu'il soit statué 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, des Aînés et de la Condition féminine.

**G. Si la plainte porte sur un fait ou une situation en service de garde en milieu familial,**

- 1) mais ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus (il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent et une RSG), le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la RSG concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties pour aider à la résolution du problème.
- 2) et constitue un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la personne désignée pour recevoir les plaintes dresse un rapport écrit qu'elle fait parvenir à la RSG du service de garde en milieu familial concerné et, selon la situation et les recommandations du CPE, elle peut selon le cas :
- Communiquer avec la RSG concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir;
  - Porter immédiatement le cas au Conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'enclencher la procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance.

Afin de constater la situation, la personne désignée peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant, procéder à une visite à l'improviste du service de garde ou avoir une entrevue avec la RSG concernée.

Dans tous les cas, la personne visée par la plainte sera invitée à faire part de sa version des faits relativement à la plainte. Elle pourra également la communiquer par un écrit qu'elle transmettra à la directrice générale, ou à l'agente du bureau coordonnateur désignée à cette fin.

**Suivi de surveillance et de soutien**

Le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont doit s'assurer que la situation qui a entraînée la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. À cette fin, la personne désignée procède, si nécessaire, à une ou plusieurs visites de surveillance au service de garde, dépendant de la nature de la plainte.

En toutes circonstances, un soutien sera également offert à la RSG d'un service de garde en milieu familial pour s'assurer que la situation sera corrigée.

**Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant les suivis apportés à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef au bureau administratif du Centre. Seules les personnes désignées par le bureau coordonnateur ont accès à ces documents.

Ces dossiers seront conservés pendant les trois années qui suivent la date de cessation de la reconnaissance d'une personne à titre de personne responsable de service de garde ou pendant les trois années qui suivent les cessations des services d'un membre du personnel.

**Formulaire**

Le Conseil d'administration du CPE pourra adopter le formulaire qu'il juge approprié quant au suivi et au traitement des plaintes et modifier celui-ci selon sa convenance.

Le plaignant pourra se procurer un exemplaire du formulaire en communiquant avec le bureau coordonnateur.

**Formulaire de plainte**

(Document confidentiel à l'usage exclusif du bureau coordonnateur)

Concerne : \_\_\_\_\_

1. Plainte formulée par :    Nom : \_\_\_\_\_  
   Adresse : \_\_\_\_\_  
   \_\_\_\_\_  
   Téléphone : \_\_\_\_\_

2. Date : \_\_\_\_\_

3. Écrite                          Verbale                      

4. Reçue par :                      Nom : \_\_\_\_\_  
   Adresse : \_\_\_\_\_  
   \_\_\_\_\_  
   Téléphone : \_\_\_\_\_  
   Poste : \_\_\_\_\_

Reçue par :                      Nom : \_\_\_\_\_  
   Adresse : \_\_\_\_\_  
   \_\_\_\_\_  
   Téléphone \_\_\_\_\_  
   Poste : \_\_\_\_\_

5. En date du : \_\_\_\_\_

6. Nature :    Administratif ou financière                        
                                 Légale ou réglementaire                        
                                 De service      
                                 Abus, cas de Centre Jeunesse                        
                                 Autres     \_\_\_\_\_

Initiales \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## 7. Traitement :

7.1 Enquête : Par : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Personnes rencontrées : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Notes de rencontres jointes Témoignages écrits 

Nom \_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_

## 8. Conclusion ou recommandation :

8.1 Rejetée 8.2 Réglée par la personne responsable 8.3 Référée à l'agente du bureau coordonnateur 

## 9. Informer le Conseil d'administration des recommandations :

Date : \_\_\_\_\_

## 10. Recommandation du Conseil d'administration :

Visite de surveillance Visite de soutien Avis d'intention de suspendre ou de révoquer 

## 11. Décision transmise à :

La plaignante  date : \_\_\_\_\_La personne faisant l'objet de la plainte  date : \_\_\_\_\_Autres  date : \_\_\_\_\_

Document complété par : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Contrat-type de services de garde  
Pour les installations

---

Nom de la directrice d'installation

---

Nom de l'enfant

## Préambule

- Pour les enfants **âgés de moins de 5 ans au 30 septembre** de l'année de référence et, à la suite de la décision rendue par le CPE, **le parent bénéficie d'une place à contribution réduite (PCR) ou d'une place exemptée de la contribution parentale (ECP)**, les dispositions suivantes s'appliquent :

Conformément aux articles 4 et 6 du *Règlement sur la contribution réduite*, la contribution quotidienne du parent est fixée par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et donne droit aux services suivants :

- Des services de garde éducatifs continus, s'échelonnant sur un maximum de 10 heures par jour ;
- Deux collations et un repas pour l'enfant ;
- Le matériel servant au programme éducatif dispensé à l'enfant.

Le service de garde s'acquitte de cette obligation selon les jours de fréquentation et les heures prévues dans ce contrat. En vertu du *Règlement sur la contribution réduite*, la journée de garde est équivalente à plus de 2h30 et pour un maximum de 10 heures par jour.

- Le parent doit aviser sans délai le CPE de tout changement affectant les renseignements ou les documents qui ont établi son admissibilité à la contribution réduite ou à son exemption.
- **Services exceptionnels** : Tout service autre que ceux stipulés à l'article 10 du *Règlement sur la contribution réduite*, et entraînant des frais additionnels doivent faire l'objet d'une offre écrite donnant le choix au parent d'accepter l'offre ou de la décliner. Le parent qui accepte des services complémentaires peut y mettre fin en tout temps. Si le parent refuse l'offre de services complémentaires, son enfant doit continuer de recevoir un service de garde éducatif durant les heures pendant lesquelles une activité spéciale est prévue. De plus, aucun enfant ne peut être refusé dans un service de garde parce que le parent n'accepte pas un service complémentaire (source : circulaire administrative n° 2000-002, ministère de la Famille et de l'Enfance).
- L'interprétation stricte de la *Loi sur la protection de consommateur* veut que tout ajout, toute modification ou tout amendement de la convention de garde soit impossible. Il faudra refaire un nouveau contrat. Par conséquent, pour changer le tarif ou modifier la durée du contrat, il faut en rédiger un nouveau et le signer en double exemplaire.

**CONTRAT DE SERVICES À EXÉCUTION SUCCESSIVE**

(Afin que le contrat soit conforme et légal, vous devez compléter chaque partie. Si une partie ne s'applique pas, indiquez N/A)

**IDENTIFICATION DES PERSONNES VISÉES PAR CE CONTRAT****PARENTS OU GARDIENS DE DROIT (consommateur)**

Nom : _____	Nom : _____
Prénom : _____	Prénom : _____
Adresse : _____	Adresse : _____
Ville : _____	Ville : _____
Code postal : _____	Code postal : _____
☎ résidence : _____	☎ résidence : _____
☎ bureau : _____	☎ bureau : _____
Lien avec l'enfant : Mère ___ Père ___ Autre ___	Lien avec l'enfant : Mère ___ Père ___ Autre ___

**LE CENTRE DE LA PETITE ENFANCE (prestataire de services)**

<b>Centre de la petite enfance Fleurimont</b> 1525, rue King Est Fleurimont (Québec) J1G 1E8 Téléphone (819) 346-1944 télécopieur (819) 346-1505 courriel : famille@cpefleurimontbc.ca	<b>Horaire du service de garde</b>  Du lundi au vendredi  <b>Heures d'ouverture du service de garde</b>  De 7h à 17h30
--	--

**ENFANT(S) VISÉ(S) PAR CE CONTRAT**

Nom : _____	Nom : _____
Prénom : _____	Prénom : _____
Adresse :    Idem mère <input type="checkbox"/> Idem père <input type="checkbox"/>	Adresse :    Idem mère <input type="checkbox"/> Idem père <input type="checkbox"/>
Sexe :        F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Sexe :        F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
Date de naissance : ____ A / __ M / __ J	Date de naissance : ____ A / __ M / __ J

**MODE DE FRÉQUENTATION****MODE DE FRÉQUENTATION**

PCR <input type="checkbox"/> ECP <input type="checkbox"/> AUTRE <input type="checkbox"/>	PCR <input type="checkbox"/> ECP <input type="checkbox"/> AUTRE <input type="checkbox"/>
Mode de garde :    Temps plein <input type="checkbox"/> Temps partiel <input type="checkbox"/>	Mode de garde :    Temps plein <input type="checkbox"/> Temps partiel <input type="checkbox"/>

Indiquez les journées par semaine

**Lun**    **Mar**    **Mer**    **Jeu**    **Ven**  
               

Indiquez les journées par semaine

**Lun**    **Mar**    **Mer**    **Jeu**    **Ven**  
               

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_

### JOURS FÉRIÉS

Le service de garde sera fermé pour les congés fériés suivants

- |                                |                     |
|--------------------------------|---------------------|
| • La veille du jour de l'An    | • Confédération     |
| • Le jour de l'An              | • Fête du Travail   |
| • Le lendemain du jour de l'An | • Action de Grâce   |
| • Vendredi saint               | • Veille de Noël    |
| • Lundi de Pâques              | • Noël              |
| • Fête de Dollard              | • Lendemain de Noël |
| • St-Jean-Baptiste             |                     |

Même si vous ne recevez pas de service pour ces journées, vous devez payer vos frais de garde.

### SERVICES EXCEPTIONNELS

Le service de garde peut réclamer des frais additionnels pour certains services exceptionnels (voir ci-dessous). Ceux-ci doivent cependant être optionnels. Les services éducatifs réguliers doivent être alors offerts au parent qui choisit de ne pas inscrire son enfant à cette activité et ce, au tarif journalier habituel.

- **Retard** : Des frais de retard de 5.00 \$ pour chaque tranche de 10 minutes utilisées en tout ou en partie seront exigés pour les services dépassant l'horaire prévu à la présente entente.
- **Sorties éducatives** : Une demande écrite vous sera remise pour chaque sortie éducative et des frais supplémentaires vous seront facturés pour couvrir les coûts de chacune de ces sorties.
- **Frais pour les couches (installation Mimi-Coco)** : 1,00 \$ par jour d'utilisation
- **Frais pour le prêt de vêtements (installation Mimi-Coco)** : Des frais de 1,00 \$ par jour vous seront demandés pour chaque prêt de vêtement fait à votre enfant
- Afin de défrayer les coûts **de la crème solaire sans paba, de la crème à base d'oxyde de zinc pour le siège**, un léger montant sera exigé une seule fois par année. Ce montant correspond à :
  - 10,00 \$ par année pour un enfant inscrit à 5 jours de garde par semaine
  - 8,00 \$ par année pour un enfant inscrit à 4 jours de garde par semaine
  - 6,00 \$ par année pour un enfant inscrit à 3 jours de garde par semaine
  - 4,00 \$ par année pour un enfant inscrit à 2 jours de garde par semaine
  - 2,00 \$ par année pour un enfant inscrit à 1 jours de garde par semaine

### CONTRIBUTION PARENTALE

- Le tarif journalier est de 7,00\$ par jour pour un enfant ou selon la directive du MFACF, pour un service régulier d'un maximum de 10 heures de garde par jour et pour les journées fériés.
- Des coûts additionnels (ex : services exceptionnels, frais de retard...) peuvent être facturés, s'il y a lieu.

- **Montant total à payer :**

_____	X	_____	=	_____
jours (PCR)		coût		total
_____	X	_____	=	_____
jours (ECP)		coût		total

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_

### MODALITÉS DE PAIEMENT

Les frais de garde sont payables selon les modalités suivantes : chèque, comptant, paiement direct, paiement pré-autorisé à chaque semaine ou aux deux (2) semaines.

- Si le paiement n'est pas effectué à la date prévue, un taux d'intérêt annuel de 5 % est appliqué sur le montant dû, à titre de frais de pénalité.
- Des frais de 5.00 \$ seront exigés pour chaque chèque retourné par l'institution financière. (Montant réellement chargé par l'institution financière).

### AVIS POUR LA SIGNATURE D'UN CONTRAT DE SERVICE DE GARDE

Mention exigée par la Loi de la protection du consommateur (contrat de louage de service à exécution successive)

- Le consommateur peut résilier le présent contrat à tout moment en envoyant la formule ci-annexée ou un autre avis écrit à cet effet au commerçant.
- Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis.
- Si le consommateur résilie le présent contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a aucun frais de pénalité à payer.
- Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a à payer que :
  - le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat; et
  - la moins élevée des deux (2) sommes suivantes : soit 50,00 \$, soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.
- Dans les dix (10) jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur la somme d'argent qu'il lui doit.
- Le consommateur aura avantage à consulter les articles 190 à 196 de la Loi de la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

Malgré la mention exigée par la Loi de la protection du consommateur, un avis de deux (2) semaines serait grandement apprécié pour permettre à l'une ou l'autre des parties de s'organiser.

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_



**ANNEXE B**

**FORMULE DE RÉSILIATION**  
(Loi sur la protection du consommateur, Art. 190)

À :

LE CENTRE DE LA PETITE ENFANCE FLEURIMONT  
1525, rue King Est  
Fleurimont (Québec)  
J1G 1E8

Date : \_\_\_\_\_  
(date d'envoi de la formule)

Date de résiliation du contrat : \_\_\_\_\_

En vertu de l'article 193 de la Loi de la protection du consommateur, je résilie le contrat

conclu le \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_  
(date de la conclusion du contrat) (lieu de la conclusion du contrat)

\_\_\_\_\_  
(nom du consommateur)

\_\_\_\_\_  
(signature du consommateur)

\_\_\_\_\_  
(adresse du consommateur)

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_

### POURQUOI ÊTRE MEMBRE DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE FLEURIMONT ?

Être membre du CPE Fleurimont c'est :

- Avoir priorité sur la liste d'attente
- Pouvoir siéger au Conseil d'administration du CPE.
- Avoir droit de vote à l'assemblée générale.
- Pouvoir assister à des conférences sur l'enfance à prix réduit.
- Avoir accès à des documents pédagogiques et à des livres de référence.

### ADHÉSION COMME MEMBRE AU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE FLEURIMONT

#### Identification du membre :

N.B. : Il y a un droit de vote par famille pour les assemblées générales.

Nom et prénom : \_\_\_\_\_  
(mère)

OU

Nom et prénom : \_\_\_\_\_  
(père)

Date d'adhésion : \_\_\_\_\_

Par la présente, je consens à devenir membre du CPE Fleurimont et à respecter mes droits et obligations qui me sont dévolus par mon adhésion. J'accepte de payer les frais d'adhésions de 5.00 \$ (annuel).

Cette adhésion est effective jusqu'au 31 août 20\_\_\_\_.

En foi de quoi, j'ai signé à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**FICHE D'INSCRIPTION DE L'ENFANT**  
(Article 98 du Règlement sur les centres de la petite enfance)

\* Faire remplir à chaque nouveau parent pour chacun de ses enfants \*

**1. Identification de l'enfant**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse de l'enfant : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_  
 ☎ de l'enfant : \_\_\_\_\_ Sexe : Féminin  Masculin   
 Date de naissance : \_\_\_\_\_  
 Langue(s) parlée(s) : \_\_\_\_\_ Langue(s) comprise(s) : \_\_\_\_\_  
 N° d'assurance maladie : \_\_\_\_\_ Date d'expiration : \_\_\_\_\_

**2. Identification des parents**

**Mère :**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_  
 ☎ Résidence : \_\_\_\_\_ ☎ Bureau : \_\_\_\_\_  
 ☎ Téléavertisseur : \_\_\_\_\_ ☎ Cellulaire : \_\_\_\_\_  
 Numéro d'assurance social : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

**Père :**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_  
 ☎ Résidence : \_\_\_\_\_ ☎ Bureau : \_\_\_\_\_  
 ☎ Téléavertisseur : \_\_\_\_\_ ☎ Cellulaire : \_\_\_\_\_  
 Numéro d'assurance social : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

**3. Personnes autorisées par les parents à venir chercher l'enfant**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_  
 ☎ Résidence : \_\_\_\_\_ ☎ Bureau : \_\_\_\_\_  
 ☎ Téléavertisseur : \_\_\_\_\_ ☎ Cellulaire : \_\_\_\_\_  
 Lien avec l'enfant : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_  
 ☎ Résidence : \_\_\_\_\_ ☎ Bureau : \_\_\_\_\_  
 ☎ Téléavertisseur : \_\_\_\_\_ ☎ Cellulaire : \_\_\_\_\_  
 Lien avec l'enfant : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_  
 ☎ Résidence : \_\_\_\_\_ ☎ Bureau : \_\_\_\_\_  
 ☎ Téléavertisseur : \_\_\_\_\_ ☎ Cellulaire : \_\_\_\_\_  
 Lien avec l'enfant : \_\_\_\_\_

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**4. Identification de la personne à contacter en cas d'urgence (autre que les parents)**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

☎ Résidence : \_\_\_\_\_ ☎ Bureau : \_\_\_\_\_

☎ Téléavertisseur : \_\_\_\_\_ ☎ Cellulaire : \_\_\_\_\_

Lien avec l'enfant : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

☎ Résidence : \_\_\_\_\_ ☎ Bureau : \_\_\_\_\_

☎ Téléavertisseur : \_\_\_\_\_ ☎ Cellulaire : \_\_\_\_\_

Lien avec l'enfant : \_\_\_\_\_

**5. Fréquentation**

Date d'admission : \_\_\_\_\_ Date de cessation : \_\_\_\_\_

Fréquentation : Temps plein  Temps partiel 

Indiquez les journées de fréquentation

<b>Lun</b>	<b>Mar</b>	<b>Mer</b>	<b>Jeu</b>	<b>Ven</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. Information relative à l'alimentation de l'enfant**

Allergies ou intolérances alimentaires, lesquelles ? \_\_\_\_\_

---



---



---

Autres données sur l'alimentation si celle-ci requiert une attention particulière : \_\_\_\_\_

---



---



---

**7. Exigences particulières à respecter**

Repos :

---



---

Activités :

---



---

Autres informations :

---



---

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**8. Information relative à la santé de l'enfant**

Allergies (autres que alimentaires) : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Problèmes de santé : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Son état de santé nécessite-t-il une attention particulière ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Son état de santé nécessite-t-il d'administrer des médicaments ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nom du médecin : \_\_\_\_\_ Nom de la clinique : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

**J'autorise l'éducatrice de mon enfant à donner les médicaments que j'apporterai pour mon enfant, dûment identifiés à son nom et prescrits par un médecin, selon les renseignements figurant sur l'étiquette identifiant ce médicament.**

 OUI NON

N.B. : Il faut compléter pour chaque médicament la feuille «autorisation de donner un médicament».

**EN CAS D'URGENCE**

**J'autorise la Centre de la petite enfance Fleurimont à prendre les dispositions nécessaires, relatives à la santé de mon enfant \_\_\_\_\_ et j'accepte d'assumer les frais qui pourraient en résulter (ambulance, etc.)**

**Je dégage le Centre de la petite enfance Fleurimont de toute responsabilité face aux mesures prises.**

\_\_\_\_\_ ou \_\_\_\_\_

Mère (ou gardien de droit)

Père (ou gardien de droit)

Date : \_\_\_\_\_

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_

### ABSENCES IMPRÉVISIBLES

Certaines circonstances imprévisibles (bris de chauffage, inondation, feu, tempête, etc.) peuvent amener le Centre de la petite enfance Fleurimont à fermer son service de garde, pour une période indéterminée (de quelques heures à quelques jours).

Compte tenu des inconvénients qu'une telle situation peu engendrer, cela sera donc une solution de dernier recours.

Il serait bon de prévoir une personne qui pourra vous dépanner dans ces circonstances imprévues.

Suite à la lecture de cette annexe, nous comprenons que le Centre de la petite enfance Fleurimont puisse devoir fermer son service éducatif et nous acceptons les inconvénients qui s'y rattachent. Les frais de garde pour ces journées nous seront facturés.

\_\_\_\_\_ ou \_\_\_\_\_  
Mère (ou gardien de droit) Père (ou gardien de droit)

Date : \_\_\_\_\_

### AUTORISATION DE SORTIES

J'autorise mon enfant à participer aux sorties habituelles organisées par le Centre de la petite enfance réalisées près de l'installation (exemple, promenade sur le trottoir, aller jouer au parc, aller glisser, etc.)

Je dégage le Centre de la petite enfance Fleurimont de toutes responsabilités en cas d'accident ou de blessures pour tout le temps de la sortie considérant que toutes les mesures de sécurité seront prises.

Advenant que le Centre de la petite enfance planifie d'autres sorties que celles énumérées plus haut, il s'engage à me consulter pour obtenir mon approbation.

Nom de l'enfant : \_\_\_\_\_

Signature du parent : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

### AUTORISATION POUR PHOTOGRAPHIES

J'autorise le Centre de la petite enfance Fleurimont à photographier mon enfant pendant les différentes activités. Ces photos pourront être utilisées par le CPE afin de démontrer aux parents les réalisations des enfants ou à des fins de formation.

Nom de l'enfant : \_\_\_\_\_

Signature du parent : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**AUTORISATION**

J'autorise le Centre de la petite enfance Fleurimont à appliquer à mon enfant, les produits suivants :

**Crème solaire sans PABA, de marque maison**

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

**Crème pour le siège à base d'oxide de zinc, de marque maison**

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

**Lotion calamine, de marque maison**

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## ANNEXE A

## OBLIGATIONS MUTUELLES

**Le Centre de la petite enfance Fleurimont s'engage envers les parents, notamment à :**

1. Respecter l'entente de service.
2. Ne donner aucun médicament non prescrit par un médecin et sans autorisation écrite du parent, ne faisant pas partie du protocole d'entente signé.
3. Fournir un repas et deux collations conformes au *Guide alimentaire canadien*; et informer les parents du contenu des repas et collations dispensés à l'enfant.
4. Fournir des jeux et du matériel éducatif accessibles, appropriés à l'âge et au nombre des enfants et pertinents à la réalisation du programme éducatif.
5. Prévoir un programme d'activités favorisant le développement global de l'enfant; et offrir, dans la mesure du possible, au moins une activité extérieure à tous les jours.
6. Faire rapport aux parents de tout accident ou incident survenu à son enfant dans la journée.
7. S'abstenir de toutes sanctions corporelles.
8. Permettre aux parents l'accès en tout temps aux locaux où sont fournis les services de garde durant les heures d'ouverture et lorsque l'enfant est présent.
9. Maintenir les locaux, l'équipement, le mobilier et le matériel propres et en bon état.
10. Prévoir des procédures d'évacuation en cas d'urgence.
11. Remplir le registre des médicaments administrés aux enfants.
12. N'utiliser un téléviseur ou autre équipement audiovisuel que s'ils sont intégrés au programme éducatif.

**Les parents s'engagent envers le Centre de la petite enfance Fleurimont, notamment à :**

1. Respecter l'entente de service.
2. Respecter les heures d'ouverture et de fermeture du service de garde indiquées dans l'entente de service.
3. Compléter les fiches personnelles de l'enfant ainsi que les autorisations nécessaires et les remettre à la directrice d'installation.
4. Signer la fiche d'assiduité à tous les mois.
5. Payer les frais de garde selon les modalités prévues au contrat de services.
6. Avertir le CPE sans délai si un retard ou une absence survient, pour une raison mineure ou majeure.
7. Tenter de régler toute difficulté de fonctionnement d'abord avec l'éducatrice de l'enfant et soumettre à la directrice d'installation tout problème non résolu.
8. Le parent doit venir chercher l'enfant sur demande du CPE selon les règles de «la politique relative aux enfants malades et à l'exclusion».
9. Apporter au service de garde, pour son enfant :
  - Vêtements appropriés selon la saison;
  - Vêtements de rechange (sous-vêtements, pantalon, chandail, etc.);
  - Chaussures appropriées;
  - Médicaments, si nécessaire.
10. Identifier les vêtements de l'enfant. (Le CPE n'est pas responsable des objets perdus)

11. Lorsque l'enfant est un poupon :

- Pour l'installation Caliméro, lorsque l'enfant est nourri au lait maternisé, apporter les biberons prêts.  
Pour l'installation Nouvelle Lune, apporter la préparation.
- Aliments spéciaux identifiés au nom de l'enfant;
- Couches en quantité suffisante.
- Vêtements appropriés selon la saison;
- Vêtements de rechange (sous-vêtements, pantalon, chandail, etc.);
- Chaussures appropriées;
- Médicaments, si nécessaire.

\_\_\_\_\_ ou \_\_\_\_\_  
Mère (ou gardien de droit) Père (ou gardien de droit)

\_\_\_\_\_  
Directrice de l'installation

Date : \_\_\_\_\_

Initiales \_\_\_\_ / \_\_\_\_