



Règlements de régie interne

Adopté par le conseil d'administration

Le 08 octobre 2021



TABLE DES MATIÈRES

Présentation	3
Heures d'ouverture	4
Les règlements des installations	4
<i>Politique d'admission</i>	4
<i>Fonctionnement général</i>	6
<i>Inscription et modalités de paiement</i>	6
<i>Arrivée et départ des enfants</i>	7
Pour l'installation Halte-Répît H-M :	Error! Bookmark not defined.
<i>Tarifcation</i>	8
<i>Congés fériés</i>	8
<i>Départ définitif</i>	9
Vêtements et effets personnels	9
Ratios et horaires quotidiens des groupes	10
<i>Ratios</i>	10
<i>Pouponnière 0-12 mois</i>	10
<i>Pouponnière 12-18 mois</i>	11
<i>Horaire-type 18 mois-2 ans</i>	12
<i>Horaire-type 2 ans-2 ½ ans</i>	13
<i>Horaire-type 3 ans-3 ½ ans</i>	14
<i>Horaire-type 4 ans-4 ans ½</i>	15
Installation Halte-Répît H-M	16
<i>Horaire de l'avant-midi</i>	16
<i>Horaire de l'après-midi</i>	16
Politique d'expulsion des enfants reçus	17
La procédure de traitement des plaintes	20



Présentation

Le Centre de la petite enfance (CPE) du Carrefour inc. est une corporation à but non lucratif en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies*.

La corporation détient :

Un permis du ministère de la Famille (MFA) de 308 places en installation. Le CPE exploite 3 installations de 80 places et une installation de 68 places.

Installation Provençale : 10 places pour des poupons de 0 à 17 mois, 70 places pour des enfants de 18 mois à 4 ans.

Installation Fullum : 20 places pour des poupons de 0 à 17 mois, 60 places pour des enfants de 18 mois à 4 ans.

Installation Ste-Catherine : 20 places pour des poupons de 0 à 17 mois, 60 places pour des enfants de 18 mois à 4 ans

Installation Halte-Répît Hochelaga-Maisonneuve (H-M): 10 places pour des poupons de 0 à 17 mois, 58 places pour des enfants de 18 mois à 4 ans.

- Un agrément de 585 places à titre de bureau coordonnateur (BC) de la garde en milieu familial (MF) pour le territoire du CSSS Jeanne-Mance.
- Un permis d'occupation de la ville de Montréal pour ses installations Provençale, Fullum, Ste-Catherine et pour l'installation Halte-répît H-M.

Particularité de l'installation Halte-Répît H-M :

Le service est offert sous forme d'une combinaison de trois journées complètes pouvant être combinées à des demi-journées de garde ou sous forme de 5 demi-journées. Pour les enfants de moins de 18 mois, le service est d'une à 5 demi-journées par semaine.

Conseil d'administration (CA)

La corporation est administrée par un CA de onze (11) administrateurs :

- Huit (8) parents usagés des services de garde :
 - Quatre (4) parents du milieu familial
 - Quatre (4) des installations
 - L'un d'eux est nommé président du CA
- Un (1) employé du CPE
- Un (1) Responsable des services de garde en milieu familial (RSGMF)
- Un membre issu de la communauté.

Le président et le vice-président du conseil d'administration sont des parents.

Affiliation

Le CPE du Carrefour est membre du Regroupement des CPE de l'île de Montréal (RCPEIM) et de l'Association québécoise des centres de la petite enfance (AQCPE).

Le CPE est aussi membre de :

- La Table de Quartier Hochelaga-Maisonneuve (LTHM)
- La table 0-5 ans des Faubourgs
- La table Autour de famille (secteur plateau)



Heures d'ouverture

Bureau administratif : de 8 h à 16 h

Service en installation :

- Installation Provençale : 2355 Provençale : de 7 :00 à 18 h
- Installation Fullum : 2025 Fullum ; de 7 :00 à 18 h
- Installation Sainte-Catherine : 3131, Ste-Catherine est ; de 7 :00 à 18 h
- Installation Halte-Répît H-M : 4800, Ste-Catherine est ; de 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h du lundi au vendredi pour les demi-journées et de 8h à 18h pour les journées complètes.

Service de garde en milieu familial : les RSGMF déterminent elles-mêmes leur horaire
La coordination des services de garde en milieu familial est située au 2025, rue Fullum.

Les règlements des installations

Politique d'admission

Nous reconnaissons à tout enfant le droit de recevoir un service de garde de qualité sans égard à la race, à la religion ou à la condition socioéconomique de ses parents.

Les installations reçoivent des enfants à plein temps et à temps partiel

Le CPE utilise « la place 0-5 », guichet unique d'accès au service de garde éducatif du Québec. Un parent qui désire une place pour son ou ses enfants doit, au préalable, s'inscrire à ce guichet.

En lien avec notre mission sociale...

Le CPE réserve 5 % de ses places (soit 4 places à chacune des installations) à des enfants jugés en situation de vulnérabilité en raison de leur situation familiale ou personnelle. À cet égard, le CPE tient une liste des références selon le cadre d'entente avec les CSSS. Les enfants inscrits sur cette liste sont aussi inscrits dans la catégorie qui leur convient.

Lorsqu'une place est disponible, le CPE, à partir de la liste des demandes inscrites à « la place 0-5 », contactera les parents selon les critères de priorité de chaque installation :

Critères d'admission pour l'installation Provençale :

- Les enfants d'employées du CPE
- Les enfants, dont un frère ou une sœur, fréquentent déjà l'installation
- Les enfants référés par les organismes suivants selon les protocoles signés et dont les parents sont prestataires de l'assistance-emploi (aide de dernier recours).
 - Logisphare (3 places)
 - CLSC des faubourgs et DPJ 5 % des places
 - CPSC (Centre de pédiatrie sociale Centre-Sud) (6 places)
- Les enfants dont les parents sont prestataires de l'assistance-emploi (aide de dernier recours)



- Les enfants référés par les organismes suivants selon les protocoles signés.
 - Logisphare (3 places)
 - CLSC des faubourgs et DPJ 5 % des places
 - CPSC (Centre de pédiatrie sociale Centre-Sud) (6 places)
- Les enfants dont la mère réside à MAP. (S'il n'y a plus de place à Fullum)
- Les résidents du territoire du CLSC des Faubourgs
- Les autres demandes.

Critères d'admission pour l'installation Fullum :

- Les enfants d'employées du CPE
- Les enfants, dont un frère ou une sœur, fréquente déjà l'installation
- Les enfants référés par les organismes suivants selon les protocoles signés et dont les parents sont prestataires de l'assistance-emploi (aide de dernier recours).
 - Les enfants référés par le CLSC des Faubourgs et DPJ 5 % des places (4 places)
 - Les enfants dont la mère réside à MAP (si pas de place, référée à Provençale)
 - Les enfants dont la mère participe à Logisphare (s'il n'y a plus de place à Provençale)
- Les enfants dont les parents sont prestataires de l'assistance-emploi (aide de dernier recours)
- Les enfants référés par les organismes suivants selon les protocoles signés.
 - Les enfants référés par le CLSC des Faubourgs et DPJ 5 % des places (4 places)
 - Les enfants dont la mère réside à MAP (si pas de place, référée à Provençale)
 - Les enfants dont la mère participe à Logisphare (s'il n'y a plus de place à Provençale)
- Les résidents du territoire du CLSC des Faubourgs
- Les autres demandes

Critères d'admission pour l'installation Ste-Catherine :

- Les enfants d'employées du CPE
- Les enfants, dont un frère ou une sœur fréquentent déjà l'installation
- Les enfants référés par les organismes suivants selon les protocoles signés et dont les parents sont prestataires de l'assistance-emploi (aide de dernier recours)
 - CIUSS Lucille Teasdale du territoire Hochelaga-Maisonneuve et DPJ 5% des places
 - La Ruelle d'Hochelaga (6 places)
 - J'me fais une place en garderie (2 places) (si pas de place, référence vers une autre installation)
- Les enfants dont les parents sont prestataires de l'assistance-emploi (aide de dernier recours)
- Les enfants référés par les organismes suivants selon les protocoles signés.
 - CIUSS Lucille Teasdale du territoire Hochelaga-Maisonneuve et DPJ 5% des places
 - La Ruelle d'Hochelaga (6 places)



- J'me fais une place en garderie (2 places) (si pas de place, référence vers une autre installation)
- Les résidents du territoire du CLSC Hochelaga-Maisonneuve
- Les autres demandes

Critères d'admission pour l'installation Halte-Répît H-M

- Les enfants d'employées du CPE
- Les enfants, dont un frère ou une sœur, fréquente déjà l'installation
- Les enfants référés par les organismes suivants selon les protocoles signés et dont les parents sont prestataires de l'assistance-emploi (aide de dernier recours)
 - CIUSS Lucille Teasdale du territoire Hochelaga-Maisonneuve et DPJ 5% des places
 - La Ruelle d'Hochelaga
- Les enfants dont les parents sont prestataires de l'assistance-emploi (aide de dernier recours)
- Les enfants référés par les organismes suivants selon les protocoles signés
 - CIUSS Lucille Teasdale du territoire Hochelaga-Maisonneuve et DPJ 5% des places
 - La Ruelle d'Hochelaga
- Les résidents du territoire du CLSC Hochelaga-Maisonneuve
- Les autres demandes

Les critères de priorité sont appliqués de pair avec la disponibilité dans les différents groupes d'âge et la date d'inscription sur la liste d'attente de la Place 0-5.

Fonctionnement général

Pour les installations Provençale, Fullum, et Sainte-Catherine :

Service d'alimentation : 2 collations et 1 dîner sont servis tous les jours.

Le CPE a adopté une politique alimentaire pour ces 3 installations

Pour l'installation Halte-Répît H-M

Service d'alimentation : 2 collations et 1 dîner sont servis tous les jours pour les enfants qui fréquentent à pleine journée. Le CPE fait affaire avec un service de traiteur pour le dîner.

1 collation en avant midi et une collation en après-midi est servie pour les enfants qui fréquente à demi-journée.

Inscription et modalités de paiement

Au moment de l'inscription, le parent doit :

- Compléter un formulaire d'inscription.



- Compléter la fiche santé de l'enfant.
- Compléter les formulaires prescrits par le Ministère et fournir les documents nécessaires pour déterminer l'admissibilité à la contribution réduite.
- Le parent est responsable d'aviser par écrit les responsables de l'installation de tous changements survenus depuis l'inscription.
-

Pour l'installation Halte-Répit H-M s'ajoute :

- Contrat d'entente avec la Halte-Répit Hochelaga-Maisonneuve pour les parents qui fréquenteront selon le mode de demi-journée fixe et selon le mode répit.
- Les parents qui fréquentent selon le mode demi-journée fixe et qui désire changer leurs journées de fréquentation doivent le signaler et compléter une nouvelle entente de service deux semaines au préalable. La Halte-Répit s'engage à faire tous les efforts possibles afin de répondre à ce changement d'horaire.

Lors de l'inscription, une copie du règlement de régie interne est remise aux parents.

Paiements et comptes en souffrance

Le parent indique, sur la fiche d'inscription, à quelle fréquence il entend régler ses frais de garde. Au début de chaque mois, il reçoit un état de compte détaillé pour les frais du mois à venir et doit acquitter son compte selon les modalités choisies.

Pour tout retard de paiement de plus d'un mois, un avis est envoyé au parent. Celui-ci doit alors régler son compte ou prendre une entente écrite avec la direction pour différer celui-ci.

Lorsque le parent, malgré qu'il en ait été avisé par écrit par le prestataire, refuse ou néglige de payer la contribution que le prestataire est en droit d'exiger, le CPE pourra résilier l'entente de services de garde. Avant de mettre fin à l'entente, un avis préalable de deux semaines sera remis aux parents.

Des reçus d'impôt sont remis aux parents au plus tard le 28 février de chaque année.

Arrivée et départ des enfants

Les enfants doivent être accompagnés d'un adulte à l'arrivée et au départ du CPE.

- Dans le cas où le parent ou ses représentants autorisés ne peuvent venir chercher l'enfant, ils doivent en aviser les responsables de l'installation. Des preuves d'identité seront exigées si une autre personne est désignée pour venir chercher l'enfant.
- Le parent ou ses représentants autorisés doivent s'assurer que l'éducatrice est prévenue de l'arrivée ou du départ de l'enfant.



- Le parent a la responsabilité de mettre à jour la liste des personnes autorisées à venir chercher son enfant. La même procédure s'applique pour les personnes à contacter en cas d'urgence.
- S'il y a des modifications concernant **les personnes autorisées à venir chercher l'enfant**, le titulaire de l'autorité parentale **doit** remplir et signer de nouveau le formulaire prévu à cet effet

Pour les installations Provençale, Fullum et Sainte-Catherine :

- Les enfants doivent arriver **autant que possible** à l'installation avant 10 h pour le début des activités.
- Le parent doit aviser s'il prévoit un retard ou une absence.
- Le parent doit venir chercher son enfant avant 18 h.

En cas de retard, des frais de 5 \$ par tranche de 15 minutes par famille sont facturés au parent. Si la situation se répète fréquemment, un avis écrit est remis. Si aucun changement n'est apporté, le CA pourra imposer des sanctions pouvant aller jusqu'à l'expulsion.

Pour l'installation Halte-Répét H-M :

- Les enfants peuvent arriver à des heures variables.
- Le parent doit aviser s'il prévoit une absence.
- Selon la fréquentation de l'enfant, le parent doit venir chercher son enfant avant 12h ou 18 h

En cas de retard, des frais de 5 \$ par tranche de 15 minutes par famille sont facturés au parent. Si la situation se répète fréquemment, un avis écrit est remis. Si aucun changement n'est apporté, le CA pourra imposer des sanctions pouvant aller jusqu'à l'expulsion.

Tarifcation

La tarification est établie selon le règlement à la contribution réduite du gouvernement du Québec.

Congés fériés

Le CPE sera fermé les jours suivants :

Veille du jour de l'an	Fête de Dollard	Veille de Noël
Jour de l'an	Fête Nationale	Noël
Lendemain du jour de l'an	Confédération	Lendemain de Noël



Vendredi saint	Fête du Travail	
Lundi de Pâques	Action de grâce	

Le prestataire entend réclamer du parent, pour les jours de fermeture et pour jours fériés indiqués à l'entente de service, la contribution réduite pour un maximum de 13 jours annuellement.

Départ définitif

Le parent peut mettre fin en tout temps à l'entente de services de garde en envoyant un avis au CPE conformément aux dispositions de la loi sur la protection du consommateur.

Afin d'assurer une saine gestion, nous vous invitons à nous informer deux semaines avant le départ de votre enfant.

Au moment où l'enfant quitte l'installation, le parent doit régler le compte de l'enfant en entier ou convenir par écrit des modalités de paiement. Des intérêts annuels de 10 % seront calculés à partir de la date du départ de l'enfant. Si le parent ne respecte pas l'entente, le CPE soumettra le dossier à une agence de recouvrement.

Vêtements et effets personnels

Tous les vêtements et articles d'un enfant doivent être bien identifiés à son nom.

- Il importe que votre enfant soit vêtu convenablement en toute saison et d'une manière simple, pour qu'il soit à l'aise dans ses activités. Les enfants ont quotidiennement des périodes de jeux à l'extérieur.
- Une brosse à dents
- Le parent laisse dans le vestiaire identifié au nom de son enfant un sac à dos contenant des vêtements de rechange bien identifiés. En tout temps, on devra y retrouver :
 - Une paire de bas, deux sous-vêtements, un pantalon, un chandail;
 - Plusieurs sous-vêtements de rechange supplémentaires si l'enfant est à l'apprentissage de la propreté.

Selon la saison, vous devez ajouter :

- En été, une serviette de bain, un maillot, une casquette
- À l'installation Halte-Répit H-M, (les parents doivent appliquer la crème solaire à leur enfant avant de les amener)
- À l'hiver, des pantalons de neige, bas chauds, mitaines, cache-cou, tuque ou chapeau qui attache, bottes d'hiver.
- Le port de souliers est obligatoire.
- Les enfants ne doivent apporter ni bonbons ni jouets personnels sauf sur indication contraire du personnel éducateur.
- Les parents doivent vider le casier de leur enfant tous les vendredis.
- Il est fortement recommandé de ne pas mettre de bijoux aux enfants. Tout bijou ou objet jugé dangereux par l'éducatrice sera rangé dans le casier de l'enfant.



- Le CPE n'est pas responsable des vêtements ou objets perdus.

Ratio et horaires quotidiens des groupes

Ratio

Conformément au Règlement sur les centres de la petite enfance, les ratios adultes/enfants sont :

- Un (1) adulte pour cinq (5) enfants ou moins pour les poupons (moins de 18 mois)
- Un (1) adulte pour huit (8) enfants pour les enfants âgés de 18 mois à moins de 4 ans
- Un (1) adulte pour 10 enfants âgés de 4 ans.

Horaire quotidien des groupes

Installations Provençale, Fullum et Sainte-Catherine

Pouponnière 0-12 mois

7 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Arrivée de l'éducatrice 1 ◆ Accueil de la pouponnière 2 jusqu'à 7 h 30 ◆ Tâches déjeuners Jeux libres
9 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Collation ◆ Hygiène
9 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Arrivée de l'éducatrice 2
10 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Arrivée de l'éducatrice 3 ◆ Période d'activités ou de jeux extérieurs.
11 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pause de l'éducatrice 1
11 h 15	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Rangement ◆ Installation et préparation pour le repas
11h30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Repas du midi
13 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pause de l'éducatrice 2 Sieste
13 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pause de l'éducatrice 3
14 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Départ de l'éducatrice 1
15 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Collation

16 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Départ de l'éducatrice 2 - Si dépassement de ratio, elle déplace les enfants en surplus à la pouponnière ◆ Tâches de fin de journée. ◆ Jeux libres ou activités extérieures, si les enfants ne sont pas sortis le matin
18 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fermeture du local ◆ Départ de l'éducatrice 3

*Siestes, biberons, changement de couches selon les besoins des poupons.

Pouponnière 12-18 mois

7 h à 8 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Accueil des 18 mois au 2e étage chez les 2 ans Jeux libres
8 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Éducatrice no 2 de la pouponnière 1 va chercher les 18 mois et les amène à la pouponnière 2 jusqu'à 9 h
9 h	<p>Arrivée des 18 mois dans leur local Collation Changement de couches</p>
9 h 30	<p>Arrivée de l'éducatrice des 18 mois</p>
10 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Période d'activités ou jeux extérieurs
11 h 15	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Préparation pour le dîner
11 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Dîner
12 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Préparation à la sieste (chansons douces, musique, etc.)
14 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pause de l'éducatrice
15 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Collation
15 h 30	<p>Jeux libres ou activités extérieures si les enfants ne sont pas sortis le matin</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Jeux libres ou activités extérieures si les enfants ne sont pas sortis le matin



17 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Départ de l'éducatrice ◆ Déplacement à la pouponnière 2 ◆ Fermeture du local
---------	--

Horaire-type 18 mois-2 ans

7 h à 8 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Accueil des 18 mois au 2e étage chez les 2 ans Jeux libres
8 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Éducatrice no 2 de la pouponnière 1 va chercher les 18 mois et les amène à la pouponnière 2 jusqu'à 9 h
9 h	<p>Arrivée des 18 mois dans leur local Collation Changement de couches</p>
9 h 30	Arrivée de l'éducatrice des 18 mois
10 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Période d'activités ou jeux extérieurs
11 h 15	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Préparation pour le dîner
11 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Dîner
12 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Préparation à la sieste (chansons douces, musique, etc.)
14 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pause de l'éducatrice
15 h	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Collation
15 h 30	Jeux libres ou activités extérieures si les enfants ne sont pas sortis le matin
17 h 30	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Départ de l'éducatrice ◆ Déplacement à la pouponnière 2 ◆ Fermeture du local

Horaire-type 2 ans-2 ½ ans

7 h à 8 h 30	Accueil des 2 ans et des 2 1/2 ans
8 h 30	Arrivée éducatrice 1 Séparation des enfants entre l'éducatrice 1 et l'éducatrice de l'ouverture Jeux libres
9 h	Collation
9 h 30	Préparation à l'activité
9 h 45	Arrivée de l'éducatrice 2
10 h	<i>Activités ou sorties extérieures</i>
11 h 20	Préparation pour le dîner
11 h 30	Dîner
12 h 30	Préparation à la sieste
13 h	Sieste
13 h 30	Pause de l'éducatrice 1
14 h	Pause de l'éducatrice 2
15 h	Collation
16 h 30	Départ de l'éducatrice 1 Fermeture du local Placement des enfants dans les autres locaux. <i>Jeux libres ou activités extérieures si les enfants ne sont pas sortis le matin</i>
17 h 45	Départ de l'éducatrice 2 Placement des enfants selon les places disponibles.

Horaire-type 3 ans-3 ½ ans

7 h à 8 h	Les enfants du groupe des 3 ans et 3.5 ans sont accueillis chez les 2 ans ou chez les 4 ans selon les places disponibles
8 h	Arrivée éducatrice 1 Regroupe les enfants de son sous-groupe Jeux libres
9 h	Collation
9 h 30	Arrivée de l'éducatrice 2
9 h 45	Cercle magique - causerie
10 h	Activités ou sorties extérieures
11 h 15	Préparation pour le dîner
11 h 30	Dîner
12 h 45	Préparation à la sieste
13 h	Sieste
13 h 30	Pause de l'éducatrice 1
14 h	Pause de l'éducatrice 2
15 h	Collation
16 h 30	Jeux libres ou activités extérieures si les enfants ne sont pas sortis le matin Départ de l'éducatrice 1 Arrivée de l'éducatrice de fermeture
17 h 30	Départ de l'éducatrice 2
18 h	Fermeture du local par l'éducatrice de fermeture

Horaire-type 4 ans-4 ans ½

7 h à 7 h 15	Les enfants du sous-groupe sont accueillis chez les 2 ans
7 h 15	Arrivée éducatrice 1 Accueil des enfants du sous-groupe Jeux libres
9 h	Arrivée de l'éducatrice 2 Collation
9 h 30	Activités ou sorties extérieures
10 h	Activité, ateliers ou sortie
11 h 20	Préparation pour le dîner
11 h 30	Dîner
13 h	Sieste de 13,00 à 14,30
13 h 30	Pause de l'éducatrice 1
14 h	Pause de l'éducatrice 2
15 h	Collation
15 h 15	Départ de l'éducatrice 1 Arrivée de l'éducatrice de fermeture Jeux libres ou activités extérieures si les enfants ne sont pas sortis le matin
16 h	Départ de l'éducatrice de fermeture qui va chez les 3.5 ans avec les enfants en surplus
17 h	Départ de l'éducatrice 2 Fermeture du local Placement des enfants selon les places disponibles

Installation Halte-Répét H-M

Horaire de l'avant-midi

Poupons	18 mois et plus
8 h : Accueil / jeux libres	8 h : Accueil / jeux libres
9h00 : Activités	9h00 : Causerie /chansons
9h45 : Moment de transition changement de couches	9h15 : Période d'atelier
10h00: Collation	10h15 : Moment de transition Toilette/changement de Couche
10h15 : Sieste	10h30 : Collation
11h30 : Activités extérieures Activités de motricité	10h45 : Activités extérieures Salle de motricité
12 h : Départ	12 h : Départ

Horaire de l'après-midi

Poupons	18 mois et plus
13 h : Accueil / jeux libres	13 h : Accueil / jeux libres
13h30 : Activités	13h30 : Causerie / chansons
14h00 : Moment de transition changement de couches	13h45 : Période d'atelier
14h15 : Collation	14h30 : Moment de transition Toilette/ changement de Couches
14h30 : Sieste	14h45 : Collation
16h00 : Activités extérieures Activités de motricité	15h15 : Sieste



17 h : Départ	16h15 : Activités extérieures Salle de motricité
	17 h : Départ

Politique d'expulsion des enfants reçus

Le CPE reconnaît à chaque enfant le droit de recevoir un service de garde de qualité sans égard à la race, à la religion ou à la condition socio-économique des parents. Afin d'assurer un service de qualité à chaque famille qui fréquente ses différents services, le CPE du Carrefour a énoncé une mission qui est étroitement liée à sa conception de l'éducation et du développement de l'enfant. Nous affirmons donc que :

- **Nous sommes là pour l'enfant d'abord : c'est lui qui justifie notre raison d'être.**
- **Notre rôle est de l'accueillir comme il est, et de tout mettre en oeuvre pour qu'il se développe et prenne sa place. Nous devons assurer sa santé, sa sécurité et son bien-être.**
- **Nous devons nous centrer sur ses besoins et ses goûts pour les transformer en « carburant » de notre action éducative.**
- **Nous considérons le parent comme principal agent éducateur et nous défendons ce point de vue. Le parent incarne la constance auprès de son enfant et est habilité à faire des choix pour lui. Il représente le lien le plus significatif entre l'enfant et le centre de la petite enfance.**

De plus, le CPE a élaboré une politique pour les enfants à défi particulier dont les objectifs sont de venir en aide aux enfants qui présentent des difficultés sociales, motrices, cognitives et langagières. Cette politique est un engagement du CPE envers



les enfants et les familles pour leur garantir le maximum de soutien et d'intervention pour favoriser leur développement.

Il existe cependant des **situations exceptionnelles** où l'expulsion d'un enfant peut être envisagée ou inévitable. Ces situations sont :

- **Le non-respect du personnel, la violence du parent.**

Le personnel du CPE doit faire preuve de respect vis-à-vis des parents et le CPE s'attend à voir les parents adopter les mêmes règles de conduite. Un parent qui utiliserait un langage non approprié, violent ou menaçant ainsi qu'un parent ayant des gestes de violence vis-à-vis des membres du personnel et/ou d'autres parents pourraient voir son enfant expulsé du CPE. La direction rencontre le parent pour lui signifier quels sont les comportements inappropriés et lui énonce clairement les limites à ne pas dépasser. La direction en cas de récurrence peut procéder à l'expulsion de l'enfant. Le DG en informe le CA.

Le prestataire, avant de mettre fin à l'entente, doit donner un avis préalable de deux semaines au parent. Cependant, le prestataire peut mettre fin à la présente entente en tout temps et sans avis préalable lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacée.

- **Le manque de collaboration du parent à participer et à mettre en œuvre le plan de soutien au développement**

La collaboration des parents est essentielle à la réussite d'un plan de soutien au développement de l'enfant. L'absence de collaboration peut mettre en péril la réalisation du plan. Le CPE s'engage à essayer, par tous les moyens en sa possession, de favoriser l'implication de la famille dans la mesure de ses capacités. Le refus de collaborer peut entraîner l'expulsion de l'enfant.



L'éducatrice communique avec le parent au quotidien, elle doit mentionner à la conseillère pédagogique toute difficulté rencontrée à mobiliser le parent dans la réalisation du plan de soutien. La conseillère doit déterminer des stratégies visant à obtenir le soutien et la collaboration du parent. Une rencontre au moins avec le parent est organisée. À l'intérieur de cette rencontre, les attentes concrètes du CPE sont clairement établies.

En cas de non-coopération réitérée, la conseillère informe la direction de l'évolution de la situation. La direction avise par écrit le parent de la possibilité d'expulsion compte tenu de l'absence de respect des attentes exprimées. La direction, considérant que tous les moyens sont épuisés, peut ensuite décider d'expulser l'enfant. Il en informe le CA.

Un avis écrit préalable de deux semaines est transmis au parent avant que l'expulsion soit effective et que l'entente de services de garde soit résiliée.

○ **L'installation n'a pas la possibilité de répondre aux besoins de l'enfant**

Un enfant peut présenter des besoins particuliers pour lesquels le CPE n'est pas une ressource adaptée. (Ex : TED de bas niveau). Dans cette situation, les intervenants du CPE avec les intervenants de nos partenaires orienteront l'enfant et ses parents vers une ressource appropriée (ex. : centre de réadaptation). Avant d'expulser l'enfant, la pertinence que l'enfant continue de fréquenter le service en attente d'une place en ressource appropriée sera envisagée.

Il revient à la direction de prendre la décision d'expulser un enfant et d'en informer le C.A. Un avis écrit préalable de deux semaines est transmis au parent avant que l'expulsion soit effective et que l'entente de services de garde soit résiliée. Un parent dont l'enfant a été expulsé peut en appeler auprès du CA. Celui-ci a 15 jours pour maintenir ou invalider la décision du comité de direction.

DES MOTIFS ADMINISTRATIFS

Certains motifs administratifs peuvent aussi justifier l'expulsion d'un enfant.



- **Retards dans les paiements de frais de garde**
- **Lorsque le parent, malgré qu'il en ait été avisé par écrit par le prestataire, refuse ou néglige de payer la contribution que le prestataire est en droit d'exiger, le CPE pourra résilier l'entente de services de garde.**
- **Avant de mettre fin à l'entente, un avis préalable de deux semaines sera remis aux parents, avant que l'expulsion soit effective et que l'entente de services de garde soit résiliée**

Le DG informera le CA de l'expulsion de l'enfant.

La procédure de traitement des plaintes

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le CPE du Carrefour s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes. L'objectif est que chaque employé et chaque parent utilisant le service de garde en installation connaisse cette procédure. Dans cette optique, nous assurons sa diffusion dès l'inscription.

PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le CPE recueille et traite toute plainte provenant de toute personne au sujet d'un service de garde en milieu familial, d'un membre du personnel du CPE ou toute personne agissant en son nom.

- Toute personne peut porter plainte pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde (tant en installation qu'en milieu familial) qui lui laisse croire qu'il y a manquement au Règlement sur les Centres de la petite enfance. Il en est de même 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 lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de Centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs.
- Toute personne peut porter plainte lorsqu'elle a des raisons de croire qu'elle a été lésée en ce qui concerne la prestation des services.

Le CPE du Carrefour considère que tant les employées que les parents ont un rôle important à jouer face à la qualité des services fournis. Le processus de traitement des plaintes constitue un des moyens mis en place afin que chacun puisse s'impliquer dans ce sens.

PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le CPE du Carrefour assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes pendant ses heures d'ouverture. Pour ce faire, le directeur général est désigné afin de recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également le directeur adjoint en tant que remplaçant au cas où il serait absent pour plus de 24 heures.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Le directeur ou son remplaçant traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. Il permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte et fournit les renseignements requis si nécessaire. Il dirige la personne vers le bon interlocuteur, individu ou organisme et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. Cependant, la personne qui reçoit la plainte invite le plaignant à s'identifier (en l'assurant que ce renseignement demeure confidentiel) afin de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements au cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, le directeur général ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte afin de recueillir les renseignements pertinents. Ensuite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et son adresse.

Si le directeur général est absent pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de communiquer avec le directeur général à un autre moment dans la journée ou de prendre en note ses coordonnées pour qu'il puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée. Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter (directeur général ou président du conseil d'administration).

EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Lorsqu'il reçoit une plainte, le directeur général doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, le directeur général note ses observations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

Afin de constater la situation, le directeur général peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant.

Abus ou mauvais traitement

Si la plainte porte sur un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, le directeur général doit immédiatement le signaler à la direction de la protection de la jeunesse conformément



au processus de signalement décrit dans le guide *Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde* (guide est publié par le MFACF). Le directeur général ou son remplaçant collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Hors compétence

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

Situation impliquant le CPE

Si la plainte porte sur un fait ou une situation impliquant le CPE ou un membre du personnel, le directeur général procède à une vérification des faits rapportés. Après enquête, il statue sur le bien-fondé de la plainte et du suivi à lui consacrer. Il avise le plaignant de la possibilité d'en référer au MFACF.

SUIVI DE CONTRÔLE DE LA PLAINTE

Le CPE du Carrefour s'assure que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. De plus, la directrice d'installation guide les personnes concernées dans la recherche de solutions à cet effet. Un plan d'action peut être mis en place. Lorsqu'un conflit persiste entre les personnes concernées, la médiation peut aussi être envisagée.

RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le directeur général informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues, de leur nature et de leur traitement.

CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers des plaintes recueillies ainsi que les documents relatifs aux suivis sont confidentiels et conservés sous clef au CPE. Seuls le directeur général, la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents (lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi).

