
RÉGIE INTERNE

CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LE PETIT RESEAU INC.
50, rue Sainte-Catherine Ouest
Montréal (Québec)
H2X 3V4

Octobre 2011

Table des matières

Article 1 :	Permis	3
Article 2 :	Horaire	3
Article 3 :	Âge	3
Article 4 :	Politique d'admission	3
Article 5 :	Frais de garde	4
Article 6 :	Procédure de traitement des plaintes	4
Article 7 :	Places à contribution réduite (PCR)	5
Article 8 :	Retards	5
Article 9 :	Reçu d'impôt	5
Article 10 :	Congé pour les vacances	5
Article 11 :	Jours fériés	5
Article 12 :	Départ et résiliation	6
Article 13 :	Maladie	6
Article 14 :	Médicament	6
Article 15 :	Accident	7
Article 16 :	Alimentation	7
Article 17 :	Vestiaire	7
Article 18 :	Vêtements	8
Article 19 :	Biens personnels	8
Article 20 :	Personne autorisée à venir chercher l'enfant	8
Article 21 :	Les parents	8
Article 22 :	Les poupons	8
Article 23 :	Dons	9
Article 24 :	Politique de renvoi	9
Article 25 :	Alcool et Tabac	9
Article 26 :	Animaux	9
Article 27 :	Assurances	9
ANNEXE 1 FRAIS		10
ANNEXE 2 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES		11

Article 1 : Permis

Le centre de la petite enfance est une corporation à but non lucratif reconnue par le Ministère de la Famille et des Aînés (MFA).

Article 2 : Horaire

L'installation du centre est ouverte de 7h à 18h du lundi au vendredi inclusivement. L'un des parents doit conduire l'enfant dans l'installation du centre et s'assurer que l'éducatrice ^(*) a pris note de sa présence et de son départ.

Le parent doit prévenir un membre du personnel avant 9h30 au plus tard s'il prévoit que l'enfant sera en retard ou s'il doit être absent pour la journée.

Le service est offert à temps plein. Il peut-être offert également à temps partiel si le CPE peut combler les jours non-utilisés par un autre enfant.

Article 3 : Âge

Le centre accepte dans son installation les enfants de 2 mois à 5 ans. Les enfants sont divisés par groupes d'âges.

Article 4 : Politique d'admission

La priorité d'admission est accordée comme suit :

- 1) Frère ou sœur d'un enfant qui fréquente déjà l'installation du centre et dont un des parents est employé permanent ou temporaire d'Hydro-Québec ou est membre de la Maison du Développement Durable (MDD) jusqu'à concurrence de 7 enfants ;
- 2) Enfant dont un des parents est employé permanent ou temporaire d'Hydro-Québec et ce selon la date d'inscription et si le parent est membre de la MDD jusqu'à concurrence de 7 enfants ;
- 3) Frère ou sœur d'un enfant qui fréquente déjà l'installation du centre et dont un des parents est employé du centre ;
- 4) Enfant dont un des parents est employé du centre ;
- 5) Frère ou sœur d'un enfant qui fréquente déjà l'installation du centre et dont les parents ne sont pas employés d'Hydro-Québec et ce selon la date d'inscription ;

* Pour des raisons pratiques, le féminin est utilisé tout au long du texte, il doit être compris de la même façon au masculin.

- 6) Enfant dont les parents ne sont pas employés d'Hydro-Québec et ce selon la date d'inscription.

Nous pouvons accueillir des enfants ayant des besoins particuliers, si les locaux et le personnel peuvent répondre adéquatement au handicap particulier de l'enfant.

Il est à noter qu'avant d'admettre un enfant dont aucun des parents n'est un employé d'Hydro-Québec, il faut avoir annoncé auprès des employés d'Hydro-Québec qu'il y avait des places vacantes dans l'installation du centre.

Lors de l'admission de l'enfant dans l'installation du centre, le parent doit remplir les fiches suivantes :

- la fiche d'admission ;
- l'entente de services de garde d'enfant en installation ;
- les ententes additionnelles s'il y a lieu ;
- demande d'admissibilité à la contribution réduire ;
- les protocoles du Ministère selon le cas.

De plus vous pouvez devenir membre de la corporation en faisant la demande et en payant la cotisation exigée. Le montant, est indiqué à l'annexe 1.

Article 5 : Frais de garde

Les frais de garde à temps plein ainsi que des enfants à temps partiel sont donnés à l'annexe 1. Les frais de garde sont basés sur un taux annuel et sont donc exigibles même lors des congés fériés et lors des absences de l'enfant (maladies ou vacances).

Mode de paiement :

Les frais de garde sont facturés deux semaines à l'avance. Ces frais sont payables par prélèvements automatique. Des frais de service, équivalant au montant prélevé par la banque, seront exigés pour tout prélèvement qui ne pourra être encaissé.

Article 6 : Procédure de traitement des plaintes

Le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance prévoit que le titulaire d'un permis de centre de la petite enfance doit se doter d'une

procédure de traitement des plaintes. Vous êtes invités à prendre connaissance de cette procédure à l'annexe 2 du présent document.

Article 7 : Places à contribution réduite (PCR)

Les parents qui ont des enfants de moins de cinq (5) ans au 30 septembre de l'année de référence sont éligibles au programme des places à contribution réduite et s'il y a lieu sur les PCRS.

Article 8 : Retards

Les parents qui viennent chercher leurs enfants à la fin de la journée sont priés de respecter l'heure de fermeture. Pour tout retard, une pénalité est exigée et facturée sur le compte du parent (voir l'annexe 1).

Article 9 : Reçu d'impôt

Un reçu de frais de garde sera émis au plus tard le 28 février de chaque année.

Article 10 : Congé pour les vacances

Pour les vacances annuelles, les parents sont priés d'informer la direction du centre, au moins six semaines à l'avance, de la période d'absence de leur enfant.

Article 11 : Jours fériés

L'installation du centre est ouverte toute l'année, sauf pour les jours fériés suivants :

- Fête du travail ;
- Fête de l'Action de Grâce ;
- Veille de Noël * ;
- Jour de Noël * ;
- Lendemain de Noël * ;
- Veille du Jour de l'An * ;
- Jour de l'An * ;
- Lendemain du jour de l'An * ;
- Vendredi Saint ;

* Prenez note que ces journées peuvent être reportées par le CPE.

- Lundi de Pâques ;
- Fête nationale des Patriotes ou de la Reine ;
- Fête nationale du Québec * ;
- Confédération *.

* ces journées peuvent être déplacées si c'est la fin de semaine

Article 12 : Départ et résiliation

Il est très important que chaque parent avise le CPE de son intention de quitter le service deux semaines avant la date du départ de l'enfant. Dans le cas d'une résiliation le parent doit remplir et remettre l'avis de résiliation joint à l'entente de service.

Article 13 : Maladie

Un enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants (température, diarrhée, vomissements, etc.) ne peut pas être admis pour la journée et si l'enfant est incapable de participer normalement aux activités de la journée, nous ne pourrions garder l'enfant.

Si l'enfant présente un ou plusieurs symptômes de maladie dans l'installation du centre, au cours de la journée, la direction ou l'éducatrice contacte le parent pour lui demander de venir chercher son enfant dans les plus brefs délais.

En cas d'urgence, si le parent ne peut venir chercher l'enfant immédiatement ou s'il ne peut pas être rejoint, le personnel de l'installation essaie de communiquer avec la personne dont le nom apparaît au dossier de l'enfant. Si cette démarche s'avère inutile, nous utiliserons l'autorisation écrite nous permettant de prendre les dispositions nécessaires relativement à la santé de l'enfant et nous nous rendrons à l'hôpital.

Les parents doivent prévenir la direction du centre si l'enfant a contracté une maladie contagieuse (varicelle, scarlatine, etc.), afin que les autres parents puissent être avertis des possibilités de contagion chez leur enfant.

Pour plus d'information, consultez le document : Politique de prévention des infections du centre et politique de retrait des enfants malades.

Article 14 : Médicament

Aucun médicament ne peut être donné à l'enfant sans l'autorisation écrite du parent et sans avoir une autorisation médicale.

Dans le cas d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette font foi de l'autorisation médicale mentionnée ci-haut. Il est préférable de demander au pharmacien de mettre le médicament dans deux contenants, un pour la maison et l'autre pour le centre.

Dans le cas de l'acétaminophène, il peut être administré à un enfant pourvu que le parent ait complété les protocoles disponibles à cet effet. Dans le cas des gouttes nasales salines et des solutions orales d'hydratation, celles-ci peuvent être administrées. La crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, et la crème solaire peuvent être appliquées à un enfant sans l'autorisation médicale, pourvu qu'elles le soient avec l'autorisation écrite du parent.

Article 15 : Accident

Advenant la nécessité d'une consultation suite à un accident, le centre peut exiger de la part du parent un certificat du médecin traitant, qui déclare que l'enfant est en mesure ou sera en mesure de poursuivre toute activité de la journée, sans aucune complication attribuable au dit accident.

Article 16 : Alimentation

Le centre offre deux collations et un dîner sain et équilibré par jour. Le menu est affiché au babillard. Pour plus d'information, veuillez consulter le document «Politique alimentaire» du centre.

Un petit déjeuner pourra être servi entre 7h et 8h15. Le coût de ce service est indiqué à l'annexe 1 et est payable en supplément aux frais de garde. Pour utiliser ce service, le parent doit signer une entente additionnelle et la fiche d'autorisation quotidienne.

Si un enfant a besoin d'une diète spéciale, le parent doit en aviser la direction du centre. Pour cette raison, il n'est donc pas permis d'apporter de la nourriture au centre (nous avons ainsi un meilleur contrôle de la nourriture qui circule dans l'installation) sauf sur autorisation de la direction.

Article 17 : Vestiaire

Chaque item devra être identifié. Nous demandons aux parents de marquer les vêtements des enfants ainsi que les bottes et tout autre objet personnel. Le centre ne se tient pas responsable des articles qui pourraient s'endommager ou se perdre. Chaque parent doit dévêtir son enfant à l'arrivée et le revêtir à son départ.

Article 18 : Vêtements

Tous les enfants sont tenus d'avoir des vêtements de rechange. Selon la température, le parent doit apporter à tous les jours les vêtements nécessaires pour que les enfants puissent jouer dehors et ainsi ne pas pénaliser le groupe.

Article 19 : Biens personnels

Pour faciliter le travail des éducatrices et favoriser un climat sain, les friandises ainsi que les jouets de la maison ne sont pas tolérés.

Le centre n'est pas responsable des objets perdus ou brisés; aussi il est préférable que l'enfant ne porte ni bijoux, ni autre article de valeur.

Article 20 : Personne autorisée à venir chercher l'enfant

Si une autre personne que le parent autorisé doit venir chercher un enfant, le parent doit en informer la direction car elle ne laissera pas cet enfant partir sans en avoir eu l'autorisation.

Article 21 : Les parents

Les parents peuvent venir visiter le centre en tout temps durant les heures d'ouverture.

Les parents peuvent assister leurs enfants pour faciliter leur intégration.

Les parents sont invités à participer aux différents événements du centre tels que rencontres avec les éducatrices, fêtes de Noël et autres. Ils sont aussi invités à fêter l'anniversaire de leur enfant. Ils peuvent commander un gâteau auprès du cuisinier.

Enfin, il est souhaité que tous les parents soient membres de la corporation et assistent à l'assemblée générale annuelle du centre.

Article 22 : Les poupons

Le parent doit informer le personnel de l'installation de la routine de son poupon incluant ses habitudes alimentaires.

Le parent doit apporter pour son poupon et clairement identifier les items suivants :

- sa formule de lait (en poudre ou biberons préparés) ;
- tasse ou biberons (3) (sacs si nécessaire) et sucres (2) ;
- deux ensembles complets de vêtements de rechange ;

- acétaminophène et crème pour le siège à base d'oxyde de zinc (si besoin).

Les couches biologiques et la crème solaire sont fournis par le CPE. Les frais sont indiqués à l'annexe 1.

Article 23 : Dons

Le centre accepte pour son installation les jouets, les livres, etc. en bon état dont les parents veulent se départir sans frais et qui peuvent aider au bon fonctionnement du centre. Le centre accepte également tout don monétaire.

Article 24 : Politique de renvoi

Le conseil d'administration peut expulser un enfant dans les cas suivants :

- refus ou négligence de payer sa contribution ;
- non respect de façon répétée, des règles de fonctionnement du service de garde ;
- impossibilité pour le CPE de répondre de façon adéquate aux besoins particuliers de l'enfant ;
- non collaboration du parent à l'application du plan d'intervention établi pour répondre aux besoins particuliers de son enfant.

Article 25 : Alcool et Tabac

Il est strictement défendu de fumer ou de consommer des boissons alcoolisées dans l'installation. Ces lieux incluent la terrasse et l'entrée principale.

Article 26 : Animaux

La présence d'animaux est interdite dans l'installation du centre.

Article 27 : Assurances

Le centre pour son installation contracte une assurance responsabilité.

ANNEXE 1

FRAIS

1. Frais de membre de la corporation

Les frais sont de 5 \$ par année

2. Frais de garde

Enfants à temps plein : 35 \$ par semaine

Enfants à temps partiel : 7 \$ par jour

3. Pénalité de retard

Le montant de la pénalité est établi à 5 \$ pour chaque 5 minutes de retard.

4. Petit déjeuner

Le petit déjeuner est servi au coût de 2 \$ par jour de 7h00 à 8h15.

Le parent qui désire utiliser ce service supplémentaire doit signer une entente additionnelle.

5. Frais pour les couches biologiques

Des frais de 10 \$ par semaine sont exigés pour les enfants utilisateurs. Pour les enfants en période d'apprentissage de la propreté ou en intégration, le montant exigé est de 5 \$ par semaine.

6. Frais pour la crème solaire

Des frais de 12 \$ sont facturés annuellement, une entente additionnelle doit être signée.

Le parent peut s'il le désire fournir la crème solaire pour son enfant.

ANNEXE 2

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le Règlement prévoit que le titulaire d'un permis de centre de la petite enfance doit se doter d'une procédure de traitement des plaintes. Le Petit Réseau inc. diffuse sa procédure de traitement de plaintes aux parents.

1. PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le titulaire d'un permis de centre de la petite enfance doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant , un membre du personnel du centre ou toute personne agissant pour le titulaire du permis du centre.

Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans l'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 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 titulaire d'un permis lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant pour le titulaire du permis manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille et des Aînés lorsqu'elle a des raisons de croire que le 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 à l'enfance* ».

2. PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le centre assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Pour ce faire, le centre désigne la directrice du centre pour recevoir et traiter les plaintes. Si la plainte vise un membre de la direction, la présidente du conseil est désignée pour le traitement de la plainte.

3. TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. La directrice permet à la plaignante d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

3.1 Réception de la plainte.

Une plaignante peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

La plaignante n'est pas tenue de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec elle pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la directrice ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la directrice expédie à la plaignante un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses nom et adresse.

Si la directrice est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre à la plaignante de :

- communiquer avec la directrice à un autre moment dans la journée ;
- prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée 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.

3.2 Examen et traitement de la plainte.

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

Dans tous les cas, la directrice note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

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

- La directrice doit immédiatement la signaler au Directeur 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* » (ce guide est publié par le ministère). La directrice collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

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

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le centre ou un membre du personnel, la directrice 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 et des Aînés.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel, 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 ou une éducatrice, la plaignante est invitée à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La directrice peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel 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 directrice dresse un rapport écrit qu'elle fait parvenir à la personne concernée et, selon la situation et les recommandations, elle doit, selon le cas :

- communiquer avec la personne concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir ;

- saisir le conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte.

Afin de constater la situation, la directrice peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec la plaignante, procéder à une entrevue avec la personne concernée.

4. SUIVI DE CONTRÔLE.

Le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui a entraînée la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

À cette fin, la directrice procède à une ou plusieurs contrôles au service si nécessaire, dépendant de la nature de l'infraction constatée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi.

5. RAPPORT DE TRAITEMENT DES PLAINTES.

Le résultat global est communiqué à la plaignante et ce, à la suite de l'analyse et du traitement de la plainte. La directrice informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le centre et de leur nature et de leur traitement.

6. CONSERVATION DES DOSSIERS.

Tous les dossiers de plaintes constitués par le centre ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du centre. Seuls la directrice, la directrice-adjointe et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.