

CPE Les Petits Génies

POLITIQUES INTERNES
DU
CENTRE DE LA PETITE ENFANCE
LES PETITS GÉNIES INC.

Document à conserver par les parents pour consultation au besoin¹

Adoptées par le Conseil d'administration
Le 5 octobre 1992

Dernière mise à jour
Janvier 2024

Les présentes politiques doivent être acceptées par les parents et
ceux-ci doivent s'y conformer.

¹ Ce document des Politiques internes peut aussi être consulté à partir du site Internet du CPE Les petits génies Inc. sous l'onglet Politiques (<http://www.employees.polymtl.ca/lespetitsgenies/>).

Table des matières	Page
Mission	3
Présentation du CPE	3
Implication des parents	4
Adhésion à la corporation	4
Inscription et admission	4
Intégration des enfants	5
Intégration d'enfants avec besoins particuliers	5
Liste d'attente	6
Contribution parentale	6
Mode de paiement des contributions parentales	7
Départ du CPE	7
Matériel fourni par les parents	7
Objets personnels	8
Procédure d'arrivée et de départ journalier au CPE	8
Clé à puces	8
Communication parents	9
Horaire / fermeture	9
Jours fériés	10
Retard	10
Repas	11
Anniversaire des enfants	11
Sieste	11
Initiation à la propreté	12
Groupes	12
Horaire type 6-24 mois (étage pouponnière)	12
Horaire type 2-5 ans (étage des grands)	13
Absence / Maladie	14
Médicaments	15
Assurances	15
Relation éducatrice/parent	16
Respect autrui	16
Les étrangers au CPE	16
Non-conformité /Politiques internes/ Objectifs CPE	16
Politique d'expulsion	17
Politique de traitement de plainte	18
Contrat de services	24
Entrée en vigueur et signature	25

1. MISSION

Le CPE. *Les Petits Génies* a pour mission de créer un milieu de garde sain et créatif où les enfants peuvent évoluer, découvrir, s'épanouir, s'amuser et apprendre.

Notre centre de la petite enfance offre, aux enfants qui le fréquentent, un milieu de vie chaleureux et stimulant grâce à la présence active et attentive des éducatrices¹ et des autres membres de l'équipe, à une programmation d'activités élaborée soucieuse du développement de chaque enfant ainsi qu'au matériel éducatif mis à leur disposition.

2. PRÉSENTATION DU CPE

Le CPE Les Petits génies est une corporation sans but lucratif, incorporée le 2 mai 1991 en vertu de la partie III de la loi des compagnies du Québec. Elle détient :

- un permis d'opération du Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) de 60 places pour des enfants de 6 mois à l'âge d'entrée à la maternelle, dont 13 places pour les enfants de 6 à 18 mois ;
- un permis d'occupation de la Ville de Montréal ;
- un certificat de conformité du Ministère du Travail, concernant la sécurité dans les édifices publics.

Activités

Nous offrons des activités en lien avec les 4 domaines du développement et les besoins individuels de chaque enfant au quotidien. Nous préconisons l'exploration par la nature et les saines habitudes de vies.

- Des sorties extérieures sont aussi prévues chaque jour. Les enfants vont jouer dans la cour ou dans les parcs et boisés environnants.
- Nous planifions aussi des sorties (pièce de théâtre, animaux, musée, sport) et des activités thématiques

Nos valeurs

Parce qu'il est primordial que l'enfant se développe dans un milieu sain, nous favorisons le développement de certaines valeurs morales jugées essentielles énumérées ci-dessous. Afin d'assurer une cohérence d'intervention auprès des enfants, il est souhaitable que ces valeurs soient aussi véhiculées au sein du milieu familial.

- L'autonomie
- L'estime de soi
- Le respect de soi et des autres (enfants et adultes)
- Le non-sexisme
- La non-violence
- La créativité
- Le respect de l'environnement

3. IMPLICATION DES PARENTS

Les parents peuvent s'impliquer dans le conseil d'administration. Le conseil d'administration est formé de sept (7) membres dont cinq (5) membres-parents élus lors de l'assemblée générale annuelle.

Tout projet, modification ou décision quant au fonctionnement du CPE doit être accepté par la direction et le conseil d'administration avant sa mise en application. De même, les Politiques internes sont mises à jour périodiquement et révisées par la direction et approuvées par le conseil d'administration pour favoriser le meilleur fonctionnement qui soit du CPE²

Les parents peuvent aussi s'impliquer par leur participation lors de l'assemblée générale annuelle, et en nous accompagnant lors de sorties ou activités spéciales avec les enfants.

4. ADHÉSION À LA CORPORATION

Les parents d'un enfant inscrit au CPE peuvent s'inscrire comme membres de la Corporation. Il n'y a aucun frais pour devenir membre

5. INSCRIPTION ET ADMISSION

5.1 Modalités

Lors de l'admission de l'enfant au CPE Les Petits génies, les parents reçoivent les Règlements généraux de la corporation, les Politiques internes avec les annexes à compléter et le Programme éducatif du CPE.

Ces documents sont aussi disponibles sur le site internet du CPE Les Petits Génies (www.employees.polymtl.ca/lespetitsgenies)

Les parents doivent également remplir et signer les documents suivants :

- La demande de place à contribution réduite (PCR) ;
- La fiche d'inscription ;
- L'entente de service ;
- Des renseignements d'ordre général au sujet de l'enfant ;
- Divers protocoles concernant l'administration de médicaments et soins à apporter à l'enfant. La signature de ces documents est facultative mais si le parent souhaite que le CPE administre les médicaments ou soins indiqués dans les protocoles.

² Voir les Règlements généraux de la Corporation pour plus de détails à ce sujet.

5.2 Priorités d'accueil.

Les places sont accordées par ordre de priorité décroissante suivant le statut d'un des deux parents selon l'ordre décrit ci-dessous :

1. Employé(e) permanent du CPE Les Petits Génies
2. Employé régulier à temps plein ou partiel de Polytechnique ou Étudiant(e) à temps plein ou partiel de Polytechnique
3. Résidents du quartier (adjacent au CPE) ou Diplômé(e) de Polytechnique

En tout temps, un enfant sera prioritaire pour l'admission si :

1. L'enfant a déjà un frère ou une sœur au CPE
2. L'enfant a été retiré temporairement du CPE pour une période maximum d'un an durant un congé de maternité, de paternité, un congé sabbatique ou un congé de perfectionnement (attribués par l'École Polytechnique) d'un de ses deux parents ou tuteurs ou pour toute raison jugée valable par le Conseil d'administration. Dans ces cas, l'enfant sera réadmis sous réserve de la disponibilité des places dans le groupe d'âge approprié.

6. INTÉGRATION DES ENFANTS

Une entrée progressive est mise en place afin de faciliter l'intégration des nouveaux poupons.

Pour ce qui est des enfants de plus de 18 mois, les parents peuvent rester une dizaine de minutes afin d'échanger avec l'éducateur des particularités de leur enfant.

On demande aux parents de prévoir de courtes journées pour la première semaine afin de permettre à l'enfant de mieux s'adapter.

7. INTÉGRATION D'ENFANTS AVEC BESOINS PARTICULIERS

Le CPE intègre régulièrement des enfants ayant des besoins particuliers.

Une concertation avec les intervenants du milieu permet la mise en place de plans d'intervention pour mieux accompagner l'enfant dans ses apprentissages.

Par contre, il est physiquement impossible d'accueillir des enfants à mobilité réduite puisque les locaux se situent sur 3 étages et l'accès à tous les locaux se fait par des escaliers.

8. LISTE D'ATTENTE

Le parent qui désire inscrire ses enfants sur la liste d'attente du CPE Les petits Génies doit le faire sur le site laplaceo-5.com.

Seuls les parents admissibles (voir point 5) pourront s'y inscrire

9. CONTRIBUTION PARENTALE

9.1 Frais de garde

Depuis le 1^{er} septembre 2000, tous les enfants bénéficient de places à contribution réduite (PCR) offertes par le Ministère de la Famille et des Aînés (MFA), selon diverses conditions établies par ce ministère.

Prendre note qu'en vertu des règles ministérielles, une présence de 10h maximum est permise. En cas de dépassement, un avis vous sera envoyé et des frais de pénalités vous seront chargés.

9.2 Autres frais liés à la garde

Les autres frais à payer par les parents sont établis par la direction et le conseil d'administration. Ces frais sont établis en fonction des coûts d'opération ou de pénalités incitant les parents au respect des politiques internes du CPE.

a) Frais d'activités/ Sorties

Lorsqu'une activité/sortie est proposée, le parent est renseigné sur la date, le déroulement de la journée, le coût, l'heure de départ et de retour au CPE.

Le parent qui signe la feuille d'autorisation pour une activité s'engage à défrayer le coût total.

Le choix et la quantité d'activités/sorties peuvent varier selon les groupes d'âges.

Les parents sont libres d'inscrire leur enfant aux sorties (Annexe A). Prendre note que les enfants qui ne participent pas aux sorties devront rester à la maison.

b) Frais d'articles d'hygiène

Chaque début d'année, une contribution de 10\$ est demandée aux parents pour les articles d'hygiène personnels tels que la crème solaire. (Voir document du ministère annexe B de l'entente de service de garde)

c) Frais/couches

Les parents sont responsables de s'assurer que nous avons toujours des couches en quantité suffisante.

Des frais de 2\$ vous seront chargés pour chaque couche fournie par le CPE

d) Autres

Les chèques sans provision et la prolongation du service au-delà des heures d'ouverture du CPE font l'objet d'articles spécifiques dans ce document.

10. MODE DE PAIEMENT DES CONTRIBUTIONS PARENTALES

Le paiement total des frais de garde est obligatoire.

Le service de retrait direct est offert aux parents et chaque retrait se fait aux 2 semaines. Un calendrier de paiements est disponible sur la plateforme Planitou.

Les retards dans le paiement des frais de garde ne pourront être tolérés plus d'un mois et, après un avis préalable de 2 semaines, entraîneront automatiquement le renvoi de l'enfant du CPE.

Les frais de banque entraînés par des chèques émis sans provision seront assumés par le parent.

Les reçus pour fins d'impôt, couvrant les frais de garde encourus du 1er janvier au 31 décembre, sera émis avant le 28 février de l'année suivante.

11. DÉPARTS du CPE

Lorsqu'un parent annule l'entente de services avant l'échéance du contrat de service, celui-ci a la responsabilité de fournir à la direction une lettre de résiliation de contrat et d'acquitter toutes les sommes dues telle qu'indiquées dans l'entente de service.

Afin de permettre à la direction du CPE une bonne gestion des places vacantes, un préavis écrit de deux semaines avant le départ de l'enfant serait grandement apprécié.

12. MATÉRIEL FOURNI PAR LES PARENTS

Les articles suivants sont nécessaires au fonctionnement et au bien-être de l'enfant :

- Des couches
- Une couverture + toutou
- Des vêtements de rechange ;
- Des biberons, sucs et du lait maternisé s'il y a lieu.
- Un maillot de bain et une serviette de plage pendant la saison estivale ;
- Produits d'hygiène (crème érythème fessier, crème hydratante, solution saline)

Tous les vêtements et articles doivent être identifiés avec les initiales de l'enfant, à l'aide d'étiquettes. LE CPE n'est pas responsable des objets perdus

Les enfants doivent être habillés de manière adéquate en fonction de la température extérieure.

À moins que la température ne le permette pas, les enfants sortent tous les jours, été comme hiver. Quand il commence à faire chaud le matin, le parent doit s'attendre à ce que les enfants soient accueillis dans la cours dès l'ouverture du CPE. Par conséquent, il demeure donc important de vêtir adéquatement les enfants et de prévoir des vêtements de rechange plus légers pour le reste de la journée au cas où la température extérieure augmenterait.

13. OBJETS PERSONNELS

Il est interdit d'apporter au CPE bijoux, jouets, gomme, boissons gazeuses ou friandises et toute forme de nourriture quelle qu'elle soit venant de la maison.

Il est permis d'apporter de la maison une peluche ou une poupée pour la sieste. Il est possible (avec le consentement de l'éducatrice) d'apporter du matériel pédagogique (ex. : un livre, une cassette, un DVD ou un jouet lors de la journée jouet seulement).

Chaque enfant dispose d'un casier identifié à son nom. Les parents devront s'assurer qu'il y a des vêtements de rechange bien identifiés pour leur enfant. Il est de la responsabilité du parent de vérifier que les enfants aient toujours des vêtements de rechange dans leur casier.

Les éducatrices se font un devoir de prendre soin des vêtements et des effets personnels des enfants. Cependant le CPE et les éducatrices ne sont pas responsables des objets brisés ou perdus.

**** Afin que les casiers puissent être nettoyés hebdomadairement les parents doivent obligatoirement vider le casier de leur enfant à chaque vendredi.

14. PROCÉDURE D'ARRIVÉE ET DE DÉPART JOURNALIERS AU CPE

Lorsqu'ils sont présents au CPE, les parents sont responsables de leur(s) enfant(s). **A l'arrivée, ils sont responsables de les dévêtir au vestiaire et de les accompagner jusqu'à l'endroit où se fait l'accueil.** C'est-à-dire soit à l'étage de la pouponnière, soit au local de motricité au sous-sol avant ghoo, selon le groupe de votre enfant, soit dans la cour si c'est là que s'y fait l'accueil.

A la fin de la journée, à l'heure du départ, les parents doivent s'assurer que l'éducatrice sait que l'enfant quitte le CPE. Les parents sont responsables de vêtir leur enfant au vestiaire.

Les enfants ne quitteront le CPE qu'en compagnie de leurs parents, à moins que ces derniers n'aient averti à l'avance les responsables du CPE qu'une autre personne viendrait chercher l'enfant et qu'ils en aient donné l'autorisation écrite. Cette personne devra fournir une pièce d'identité en se présentant au CPE. En cas d'urgence, le CPE accepte de laisser partir l'enfant avec une personne non inscrite sur le formulaire d'autorisation suite à une autorisation par téléphone ou par écrit du parent la journée même. Cette personne devra fournir une pièce d'identité en se présentant au CPE.

15. CLÉ À PUCES

Une clé à puces est remise à chaque parent (avec un dépôt de 20\$/clé) afin de lui permettre accès au CPE durant les heures d'ouverture du CPE. Le dépôt de 20\$ sera remboursé lors du retour de la clé à puces suite au départ de l'enfant.

PRENDRE NOTE que **POUR DES QUESTION DE SÉCURITÉ** seuls les parents peuvent utiliser les clés à puces, tout autre personne déléguée pour venir chercher l'enfant devra

sonner et quelqu'un ira lui répondre.

16. COMMUNICATION PARENTS

Divers communiqués sont envoyés régulièrement par courriel (Planitou ou liste Poly) à tous les parents.

Certains communiqués papier sont affichés aux casiers de chaque enfant.

Les éducateurs complètent le journal de bord de chaque enfant au quotidien afin de donner un compte rendu de la journée des enfants aux parents.

Il est la responsabilité du parent de prendre connaissance des communications.

Les parents peuvent communiquer avec la direction par téléphone au 514-340-3737 poste 221 ou par courriel à petits.genies@polymtl.ca

17. HORAIRE

Le CPE est ouvert de sept heures quinze (7h15) à dix-huit heures quinze (18h15), les jours ouvrables.

L'heure d'arrivée maximale fortement recommandée est 9H30

Pour des questions de logistique, on encourage les parents d'appeler ou de nous aviser via Planitou avant 9h45 si son enfant doit s'absenter pour la journée ou arriver en retard.

Le parent est tenu de confier son enfant à la responsabilité d'une éducatrice avant de quitter le CPE.

Dans le cas où vous êtes en retard et que le groupe de votre enfant a quitté le CPE pour aller au parc, vous avez la responsabilité d'aller le reconduire vous-même au parc mentionné sur le tableau blanc du vestiaire. En aucun cas, vous ne pouvez laisser votre enfant à un groupe qui n'est pas le sien.

18. FERMETURE du CPE/ événement exceptionnel

Une politique de fermeture du CPE en cas d'évènement exceptionnel a été adoptée par le conseil d'administration afin d'assurer la sécurité de tous.

Selon les règles ministérielles, il est possible de fermer le CPE en cas **d'évènement exceptionnel tel : tempête de neige, de verglas, panne d'électricité, bris majeur d'aqueduc, etc..**

En cas de tempête de neige MAJEURE ou de verglas, la direction peut **prendre la décision de fermer pour la journée si la commission scolaire et l'école Polytechnique annulent leurs cours.**

Si seules les commissions scolaires ferment leurs services mais pas Polytechnique, la décision de fermer ou pas restera à la discrétion de la directrice.

Pour tout autre événement (tel un bris, dégât d'eau, panne de chauffage, panne électrique, etc.) la direction peut annoncer la fermeture si celui-ci nuit à la sécurité de tous. Prendre note que **les frais de garde sont payables pour la première journée de fermeture.** Les parents n'auront pas à payer si la direction décide de fermer au-delà

d'une journée.

Un message sera envoyé à tous les parents et éducateurs via Planitou le plus tôt possible (en cas de tempête) ou au courant de la journée (en cas de panne) indiquant la fermeture du CPE.

19. JOURS FÉRIÉS

Prendre note que le CPE est fermé 13 journées fériées (veille, jour et lendemain de Noël et veille, jour et lendemain du Jour de l'an, vendredi et lundi de Pâques, la fête des Patriotes, la St-Jean-Baptiste, la fête du Canada, la fête du travail et l'Action de grâce.

20. RETARD

Les heures de fermeture sont rigoureusement respectées. Lorsqu'un parent, pour une raison majeure, prévoit être en retard, il avise de vive voix par téléphone l'éducatrice responsable de son enfant ou la directrice. Pour chaque enfant retardataire, il en coûtera \$1.00 par minute de retard ; l'horloge du système d'alarme servant de référence. Le minimum à payer est de \$10.00. Le formulaire de paiement sera complété par l'éducatrice et signé par le parent. Après trois retards consécutifs ou lorsqu'il y a abus, la directrice peut en informer le Conseil d'administration du CPE.

Procédure en cas de retard exceptionnel après 18h15

1. L'éducatrice doit rester au CPE avec l'(les) enfant(s) ;
2. Elle contacte par téléphone les parents ou toutes les personnes autorisées à venir chercher l'enfant. Elle laisse un message sur les boîtes vocales existantes. Elle s'assure de bien s'identifier et demandent de rappeler au CPE au 514-340-3737 poste 223 ou 228
3. D'autre part, elle tente de contacter des éducatrices volontaires pour rester avec l'(les) enfant(s) jusqu'à l'arrivée des parents ou des personnes autorisées, et dans le cas contraire, toute la nuit ;
4. À 19h, la directrice sera contactée ou à défaut un membre du conseil d'administration, et les informe de la situation ainsi que de l'action entreprise ;
5. L'éducatrice attend l'arrivée des parents toute la nuit. Au matin la directrice communique avec les services sociaux, si les parents ou les personnes autorisées n'ont pu être contactés directement pour venir prendre l'(les) enfant(s) en charge ;
6. Une pénalité de \$1.00 la minute s'applique à partir de 18h15 jusqu'à l'arrivée des parents ou des personnes autorisées, ou à défaut jusqu'à 7h15 le lendemain matin, ce qui représente un montant maximum de \$810.00 ;
7. Ce montant sera partagé intégralement, au *pro rata*, entre les éducatrices qui auront pris charge de l'enfant durant cette situation exceptionnelle.

Il est évident que ces situations exceptionnelles sont difficiles pour tous, enfants, parents, éducatrices et direction d'où l'importance de fournir au CPE une liste de personnes autorisées à venir chercher votre (vos) enfant(s).

21. REPAS

Deux (2) collations et un repas complet sont servis tous les jours aux enfants. La collation du matin n'est pas un déjeuner ; ainsi, l'enfant devra avoir déjeuné avant d'arriver au CPE. Toutefois, pour les enfants du local de la pouponnière (6-12 mois), les parents pourront apporter des aliments de la maison si tel est leur choix.

Pour les enfants des autres groupes, le menu régulier sera servi sauf exception pour raisons médicales.

Les parents doivent avertir les responsables lorsque leur enfant est soumis à un régime spécial pour des raisons médicales.

Un menu alternatif sera préparé par le CPE correspondant au régime prescrit de l'enfant. Les parents doivent donner à la direction une preuve d'allergie ou d'intolérance alimentaire signée par le médecin de l'enfant.

Le menu est basé sur le Guide alimentaire canadien et est affiché au babillard du CPE ainsi que sur la plateforme Planitou/ onglet menu alimentaire.

Les collations sont servies à 9h30 et 15h30 et le dîner à 11h30 (11h15 étage de la pouponnière (6-24 mois). Il est important de respecter cet horaire afin de maintenir la routine des enfants.

Si votre enfant arrive à la fin d'un repas, il ne pourra plus être servi. Si vous venez le chercher pendant ou au début de la collation, vous devrez attendre qu'il ait terminé avant de quitter avec lui.

Il est strictement défendu d'apporter des bonbons, gommes, chocolats ou autres friandises au CPE.

Il est aussi interdit d'apporter tout aliment de la maison, car cela pourrait causer des torts sérieux aux enfants qui sont ou pourraient être allergiques à ces aliments

22. ANNIVERSAIRE DES ENFANTS

Lors de l'anniversaire d'un enfant, le CPE fournit un gâteau qui est partagé avec les enfants de son groupe lors de la collation de l'après-midi.

La fête de l'enfant est célébrée seulement en présence des enfants du groupe et de l'éducatrice.

23. SIESTE

Une sieste est prévue pour tous les enfants afin qu'ils récupèrent et refassent le plein d'énergie. À la pouponnière, nous suivons le rythme de l'enfant. Il est donc possible que le poupon fasse plus d'une sieste au courant de la journée.

La sieste se fait de 12h30 à 15h pour les groupes des chatons et des coccinelles et de 13h à 15h10 pour les groupes des petits singes, des ours, des abeilles et des rats.

24. INITIATION À LA PROPRETÉ

L'apprentissage de la propreté nécessite la collaboration étroite des parents et du personnel. En tenant compte de sa maturité physiologique, l'enfant sera initié à la propreté, à la demande du parent et/ou à la suggestion de l'éducatrice.

25. GROUPES

Au CPE, les enfants sont regroupés selon leur âge. Ils vivent généralement avec la même éducatrice pendant plusieurs mois.

Les changements de groupe s'effectuent généralement entre les mois de juin et septembre.

Les éducateurs et éducatrices travaillent un horaire rotatif de 4 jours.

Une « éducatrice volante » est alors responsable du groupe d'enfants durant cette journée.

Le CPE dispose d'un permis permettant d'accueillir 60 enfants.

Tout en respectant le ratio maximum autorisé par la loi, le nombre d'enfants par éducatrice varie selon l'âge des enfants et les besoins du service sont :

- de 6 à 18 mois : 5 enfants par éducatrice;
- de 18 à 24 mois : 8 enfants par éducatrice ;
- de 2 ans à 4 ans : 8 enfants par éducatrice ;
- 4 ans à l'âge d'entrée à la maternelle (5 ans au 30 septembre) : 10 enfants par éducatrice.

À pleine capacité le CPE a un personnel qui se compose généralement de :

- Neuf (9) éducatrices à temps plein ;
- Deux (2) éducatrices volantes ;
- Une (1) cuisinière ;
- Un (1) préposé aux tâches ménagères ;
- Une (1) directrice ;
- Quatre (2) éducatrices remplaçantes.

26. HORAIRE TYPE/ 6 -24 mois

L'accueil des plus jeunes se fait au local des Chatons situé au rez-de-chaussée à compter de 7h15. Selon le ratio d'enfants/éducatrices présents à 8h15 le groupe se scinde en deux à l'arrivée de la seconde éducatrice. Les enfants qui arrivent par la suite se dirigent vers leur groupe d'âge. Les collations sont servies vers 9h15 et 15h30. Le dîner est servi à 11h15 tout en respectant les besoins et le rythme de l'enfant

Les périodes d'hygiène et de changements de couches se font de façon ponctuelle dans la journée et selon le besoin. Le lavage des mains et du visage se font avant et après chaque repas et collations, ainsi que lors des changements de couches et de l'utilisation

des mouchoirs. L'enfant de 6 à 12 mois a des besoins fondamentaux qui occupent une grande partie de sa journée. Les activités éducatives occupent une place moins importante que chez l'enfant plus âgé. Il s'agit plutôt de moments d'exploration motrice et cognitive soutenus par du matériel, des jeux adaptés et par les interventions des éducatrices. Les activités extérieures dans la cour ou en pouponbus sont également importantes et se réalisent dès que la température est propice. L'enfant de 12 à 24 mois participe à des périodes de jeux plus structurées qui évoluent au quotidien.

Chez les 6 à 12 mois, la sieste se fait au besoin et nous respectons le rythme biologique de chaque enfant. À partir de 12 mois il arrive encore que certains enfants aient besoin d'une période de sommeil durant la matinée, mais la majorité des enfants dorment entre 12h30 et 15h. Les poupons de 6 à 18 mois font la sieste dans des bassinettes. Les 18 à 24 mois dorment sur des petits matelas de sol. Pour les 6 à 24 mois, le réveil se fait graduellement et chaque enfant est accueilli par une éducatrice qui veille à ses besoins (biberon, repas, jeux calmes...). La fin de journée se fait parfois dans la cour ou dans les locaux. Les éducatrices quittent graduellement le CPE à partir de 16h15 et sont remplacées afin que les ratios soient toujours respectés. Les enfants sont regroupés au fur et à mesure que leur nombre diminue

27. HORAIRE TYPE /2 à 5 ans

L'accueil des grands se fait dans le local de motricité au sous-sol ou dans la cour. Les enfants sont accueillis par l'éducatrice qui fait l'ouverture. Chaque parent vient reconduire son enfant dans le local ou dans la cour et peut ainsi communiquer toute information pertinente à l'éducatrice en place qui transmettra cette information à la personne responsable du groupe de l'enfant. Lorsque l'accueil se fait dans le local de motricité, une éducatrice quitte avec un groupe d'enfants à l'étage des grands dès que 12 enfants sont présents. À 9h, les groupes sont divisés par groupes d'âges et chacun se dirige avec leur éducatrice dans leur local respectif pour prendre la collation du matin. L'horaire et le choix d'activités varient selon les groupes et selon la programmation hebdomadaire élaborée en fonction des observations chaque semaine. Divers types d'activités sont prévues quotidiennement. Les activités dirigées se font en grand groupe et le déroulement est pris en charge par l'éducatrice. Elles visent le développement langagier, moteur, social et intellectuel de l'enfant (bricolage, musique, danse, théâtre, activités physiques...) Les ateliers se font en petits groupes, en sous-groupes ou individuellement. Ils se déroulent en trois étapes: (a) **La planification** : l'enfant choisit son activité (b) **La réalisation**: l'enfant réalise l'activité qu'il a choisi selon ses goûts (c) **Le retour**: période de bilan qui suit le jeu et qui permet à l'enfant d'exprimer ses commentaires, ses observations sur ce qu'il vient de réaliser. La période de jeux libres se réalise dans les coins aménagés selon divers intérêts. L'enfant choisit librement l'activité qu'il désire: coin blocs, coin lecture, coin jeux de rôles, coin jeux de table etc. La

programmation est élaborée en fonction des besoins et des intérêts des enfants. Certains thèmes y sont aussi explorés: couleurs, animaux, saisons, famille, métiers... Des activités spéciales et sorties sont aussi planifiées. La programmation est souple et permet l'alternance des jeux libres, des activités dirigées et des activités semi-dirigées. Nous favorisons la stimulation que les enfants s'apportent les uns aux autres. Du matériel diversifié est mis à la disposition des enfants afin de leur permettent de découvrir et de développer des habiletés dans toutes les sphères de leur développement.

La collation du matin est principalement composée de fruits frais et est servie à 9h30. Le dîner est servi à 11h30. La collation de l'après-midi est servie à 15h30 Les périodes d'hygiène reviennent de façon ponctuelle dans la journée. Le lavage des mains et du visage se fait avant et après chaque repas, collations ainsi qu'après l'utilisation des mouchoirs et de la salle de toilettes. Pour les enfants qui portent des couches, celles-ci sont changées dès que le besoin est là. La sieste débute à 13h00 et les enfants dorment dans leur local. Les enfants ont chacun un matelas identifié à leur nom. Les enfants ne sont pas obligés de dormir mais ils doivent se reposer et relaxer. Le réveil se fait au plus tard à 15h10. Après la collation, il y a une période de jeux dirigés, semi dirigés ou libres choisis par l'éducateur. Si la température le permet, il y a des jeux à l'extérieur dans la cour. Les parents doivent aller chercher leur enfant soit dans les locaux à l'étage des grands ou dans la cour. Le CPE ferme ses portes à 18h15

28. ABSENCES : MALADIE, VACANCES OU AUTRES

Lorsque l'enfant est absent pour cause de maladie, vacances ou autre, les parents doivent payer les frais de garde au tarif habituel.

Le parent a la responsabilité d'aviser le CPE de l'absence de son enfant.

29. MALADIE - SOINS

Tout enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants (ex. température, diarrhée, vomissements ou autres) ne pourra être admis au CPE. Si la directrice ou, en son absence, l'éducatrice responsable de l'enfant juge que l'enfant est incapable de participer normalement aux activités de la journée, l'enfant ne pourra être accepté pour cette journée.

De façon générale, les parents doivent garder à la maison un enfant qui présente des signes d'infection ou de fièvre. Une fièvre de 101 F ou 38.5 C (rectal) pourra être suffisant pour qu'il se voie refuser l'accès au CPE.

Prendre note que nous vous contacterons si votre enfant fait de la fièvre et avant de lui administrer de l'acétaminophène.

Si l'enfant présente un ou plusieurs symptômes de maladie au cours de la journée, la

directrice ou, en son absence, l'éducatrice responsable de l'enfant joindra un des parents afin qu'il vienne chercher l'enfant dans les plus brefs délais.

Lors de l'inscription de leur enfant, les parents fournissent une autorisation écrite permettant au CPE de conduire l'enfant à l'hôpital en cas d'urgence. Dans ce cas, l'enfant sera accompagné d'un membre du personnel du CPE et le parent sera contacté dès que possible.

Tout enfant du CPE qui aura contracté une maladie contagieuse qui nécessite d'être isolé en vertu du MFA n'aura pas accès au CPE pendant la période de contagion. Voici le lien : https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/affiche_infection_MFA_BR.pdf

Les parents doivent prévenir immédiatement le CPE lorsque l'enfant ou un membre de la famille contracte une maladie contagieuse. Un billet médical signifiant le retour de l'enfant au CPE et ce, sans danger de contagion, pourra être exigé. Aucun frais ne sera remboursé par le CPE pour ce billet médical.

30. MÉDICAMENTS

Selon le Règlement sur les services de garde éducatif à l'enfance (art. 118), il est mentionné à l'article 60 de la section II que :

Le prestataire de services de garde doit s'assurer qu'aucun médicament destiné à un enfant qu'il reçoit n'est conservé ni administré que si son administration est autorisée par écrit par le parent et par un professionnel de la santé habilitée par la loi à le prescrire.

Le parent doit donc remplir le formulaire à cet effet dans le dossier médical de l'enfant. Dans le cas d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation du professionnel.

Malgré l'article 118, le prestataire de services de garde peut administrer à un enfant, sans l'autorisation d'un professionnel de la santé des solutions nasales salines, des solutions orales d'hydratation, de la crème pour érythème fessier, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres, de la lotion calamine et de la crème solaire.

Le règlement sur les services de garde éducatifs prévoit que l'acétaminophène peut être administré à un enfant par un prestataire de service de garde, sans autorisation médicale, pourvu que le parent ait signé le protocole à cet effet. Prendre note que le poids de l'enfant devra être précisé dans le formulaire d'autorisation en Kg et revalidé minimalement aux 3 mois auprès des parents (initiales d'un parent requises).

31. ASSURANCES

Le CPE détient une police d'assurances en responsabilité civile générale.

32. RELATION ÉDUCATRICES - PARENTS

Les programmes hebdomadaires de chaque groupe se trouvent sur la Plateforme Planitou. Un journal de bord est rédigé par l'éducatrice au sujet des activités du groupe et du comportement global de l'enfant pendant sa journée au CPE sur la plateforme Planitou. Un portrait périodique est complété 2 fois par année, soit en novembre et en juin afin de donner au parent un aperçu du cheminement de son enfant.

Le parent peut demander une rencontre avec son éducateur afin de discuter du contenu des portraits périodiques ainsi que du développement de son enfant.

L'éducateur peut proposer une rencontre avec le parent pour discuter du développement de son enfant. De plus, en tout temps, les parents sont invités à prendre rendez-vous avec l'éducatrice afin de discuter d'une situation particulière ou d'un problème ponctuel de l'enfant.

33. LE RESPECT D'AUTRUI

Les propos et les comportements irrespectueux manifestés par des parents et/ou les personnes autorisées qui fréquentent le CPE Les Petits génies Inc. à l'endroit des employés et de la direction du CPE ne sont pas acceptés.

34. LES ÉTRANGERS À L'INTÉRIEUR DU CPE ET DANS LA COUR

Il est strictement défendu de laisser entrer ou d'être accompagné(e) d'étrangers et/ou de personnes qui n'ont aucun lien avec les enfants et/ou qui ne figurent pas sur la liste des personnes autorisées par leurs parents, à l'intérieur du CPE ainsi que dans la cour, à moins d'en avoir au préalable avisé la direction et obtenu son autorisation à cet effet.

SVP ne pas prêter votre clé à puces à qui que ce soit, seuls les parents y ont droit. Toutes personnes, autre que les parents, autorisées à venir chercher l'enfant devront sonner et un membre du personnel ira leur répondre.

Pour des questions de sécurité, SVP ne pas laisser entrer un autre parent, celui-ci devra utiliser sa propre puce ou sonner.

35. NON CONFORMITÉ AUX POLITIQUES INTERNES OU COMPORTEMENT CONTRAIRE AUX OBJECTIFS DU CPE

Lorsqu'un parent ne se conforme pas aux présentes politiques internes, une rencontre peut être organisée entre ce dernier, le président du conseil d'administration et la direction du CPE afin d'en arriver à une entente.

Le conseil d'administration et la direction peuvent décider de la suspension ou de la résiliation de l'entente de service de garde avec un parent s'il enfreint quelque disposition

des règlements et/ou se conduit et/ou agit à l'encontre des objectifs de la Corporation tel que prévu à l'article 9 de l'entente de service de garde.

Par conséquent, le droit de ce parent d'utiliser les services du CPE lui est retiré.

36. POLITIQUE D'EXPULSION

Le CPE doit informer le parent, dont l'enfant bénéficie de ses services, de sa Politique d'expulsion des enfants reçus au CPE Les Petits Génies et de ses conséquences :

- dès l'inscription de son enfant ;
- par l'intermédiaire de ses politiques internes et/ou du contrat de services.

Le CPE Les Petits Génies invite chacun des parents à collaborer de façon pleine et entière à cette politique afin d'assurer une intégration adéquate des enfants qui fréquentent le CPE ainsi que le bon fonctionnement des services qu'il offre.

1. Expulsion d'un enfant du CPE Les Petits Génies.

L'expulsion d'un enfant est une mesure ultime et exceptionnelle qui peut mener à La résiliation du contrat de services entre le CPE Les Petits Génies et le parent de l'enfant.

Avant d'appliquer cette mesure d'expulsion, le CPE Les Petits Génies met de l'avant une série d'actions et d'efforts concrets en vue d'intégrer, d'assurer et de procurer une stabilité à l'enfant.

2. Motifs justifiant l'expulsion d'un enfant du le CPE Les Petits Génies

Un enfant fréquentant le CPE Les Petits Génies

- qui présente des problèmes de comportements ou des comportements violents à l'endroit de ses pairs et/ou du personnel
- qui, par ses comportements et attitudes, met en danger la sécurité de ses pairs lorsqu'il fréquente le CPE ;
- qui, par ses comportements et attitudes, se met lui-même en danger ; dont les comportements inadaptés ne changent pas et pour qui le CPE Les Petits Génies est incapable d'offrir un service adéquat pour répondre à son (ses) besoin(s) particulier(s) et/ou celui (ceux) de ses parents ;
- dont le parent ne collabore pas avec le personnel du le CPE Les Petits Génies en vue et pendant l'application d'actions auprès de son enfant ; dont le parent n'assure pas une continuité, à la maison, dans les actions suggérées.

Pour un parent :

- Qui ne respecte pas les règlements de la régie interne.
- Qui ne collabore pas avec les membres du personnel du CPE, qui par des gestes, des paroles ou des actions ne respecte pas un membre du personnel.

3. Progression des mesures avant l'expulsion du CPE

Avant d'expulser un enfant, le CPE Les Petits Génies privilégie une approche de conciliation avec le parent. Celle-ci s'effectue dans un esprit de communication et de collaboration entre le CPE et le parent.

4. Suivi de la progression des mesures pré expulsion d'un enfant et conséquences

- Si le parent accepte la collaboration d'un membre de l'équipe CPE/ garderie, le CPE va de l'avant avec une telle ressource ;
- Si le parent ne collabore pas et ne respecte pas les moyens et objectifs que lui suggère le CPE Les Petits Génies, tel que notamment, le refus d'accepter la collaboration d'un membre de l'équipe CPE/ Garderie **L'enfant est expulsé.**

5. Expulsion et résiliation du contrat de services de garde pour l'enfant

Lorsqu'il y a décision d'expulser un enfant du le CPE Les Petits Génies, la direction du CPE :

1. Informe le Conseil d'administration de la situation et de la décision qui en découle.
2. Rencontre le parent pour lui expliquer que son enfant est expulsé.
3. Achemine, par courrier recommandé, l'avis d'expulsion de l'enfant à l'attention du parent de celui-ci. Cet avis comprend les motifs de l'expulsion et la date de fin du contrat de services de garde.

NOTE : La résiliation du contrat de services de garde ne libère aucunement le parent dont l'enfant est expulsé de l'acquittement de ses dettes à l'endroit du CPE Les Petits Génies

37.POLITIQUE TRAITEMENT DE PLAINTES

1. Objectif de la procédure de traitement des plaintes

Le CPE Les Petits génies est doté d'une Procédure de traitement des plaintes qu'il transmet aux parents³ dont l'enfant fréquente le CPE afin de lui permettre de mieux jouer ses rôles et responsabilités à l'égard de la qualité des services qui sont offerts à son enfant et, de surcroît, pour l'encourager à collaborer avec le CPE.

Le CPE Les Petits génies transmet également à son personnel cette Procédure de traitement des plaintes. Le CPE s'assure que chacun de ses employés en a pris connaissance et qu'il la comprend afin d'être en mesure, le moment venu, d'intervenir habilement auprès des plaignants.

Le CPE Les Petits génies se fait un devoir de recueillir et de traiter toute plainte issue de

toutes personnes concernant le CPE Les Petits génies, un membre de son personnel ou tiers qui agit pour celui-ci.

2. Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte consiste en un fait ou une situation prévalant au CPE Les Petits génies qui 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*⁴.

Une plainte découle du constat par quiconque d'un fait ou d'une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui fréquentent le CPE Les Petits génies.

3. Objectifs du traitement des plaintes

Le traitement des plaintes reçues au CPE Les Petits génies vise :

- le respect des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte;
- un règlement qui puisse satisfaire les parties en cause ;
- l'amélioration de la qualité de l'offre de services du CPE Les Petits génies

4. Qui peut porter plainte au CPE Les Petits génies ?

Toute personne peut porter plainte au CPE Les Petits génies lorsqu'elle :

- a des raisons de croire qu'un membre de son personnel ou une personne agissant pour son compte manque à une obligation ou à un devoir imposé 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 qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte, verbalement ou par écrit, au ministère de la Famille et des Aînés (MFA) lorsqu'elle :

- a des raisons de croire que le CPE Les Petits génies manque à ses obligations ou à un devoir imposé 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*.

Coordonnées du Bureau des renseignements et des plaintes du ministère de la Famille et des Aînés :

600, rue Fullum
Montréal (Québec) H2K 4S7
(514) 873-2323
plaintes@mfa.gouv.qc.ca

5. Qui reçoit les plaintes au CPE Les Petits génies ?

⁴ Ces publications gouvernementales peuvent être consultées à partir du site du ministère de la Famille et des Aînés : <http://www.mfa.gouv.qc.ca/>

Le CPE Les Petits génies désigne la directrice à titre de personne responsable de la réception et du traitement des plaintes.

Une plainte peut être déposée à l'attention de la directrice du CPE Les Petits génies à l'intérieur des heures d'affaires du CPE, soit entre 7h15 et 18h15, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés et/ou congés pédagogiques reliés aux activités de l'École Polytechnique de Montréal :

CPE Les Petits génies Inc. :
2775, avenue Willowdale
Montréal (Québec) H3T 1H4
Téléphone (514) 340-3737 (221)
petits.genies@polymtl.ca

Si la plainte doit être déposée avant l'heure d'arrivée de la directrice et/ou après l'heure de son départ, le plaignant est invité à la glisser dans la fente à courrier dans la porte du bureau de la direction.

À noter, les heures de présence au CPE Les Petits génies de la directrice sont en tout temps affichées sur la porte de son bureau.

Dans le cas où la directrice doit s'absenter pour une période de **plus** de 24h, le CPE Les Petits génies désigne un remplaçant.

5.1 Plainte contre la direction

Par ailleurs, si la plainte est portée contre la direction du CPE Les Petits Génies Inc. et non contre son application des politiques internes, celle-ci doit être adressée par écrit au président (ou vice-président en son absence) du conseil d'administration du CPE.

Courriel : petits.genies@polymtl.ca

Le traitement d'une plainte contre la direction du CPE sera géré selon les mêmes principes énoncés dans ce présent document, à l'exception que le CA (ou une personne qu'il désigne) traitera la plainte et en assurera le suivi.

6. Traitement des plaintes

La directrice du CPE Les Petits génies traite toute plainte qui lui parvient avec diligence et en assure le suivi⁵.

La directrice du CPE Les Petits génies permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, lui fournit le cas échéant les renseignements qu'il pourrait demander si nécessaire et, s'il y a lieu, l'oriente vers le bon interlocuteur, personne ou organisme.

De plus, la directrice du CPE Les Petits génies s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées. Dans le cas où une plainte est jugée non fondée, celle-ci est rejetée et le dossier fermé. Le plaignant en est alors avisé.

7. Non traitement des plaintes

La directrice du CPE Les Petits génies ne retient pas les plaintes qui comprennent l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes :

- délai estimé trop long entre le signalement de l'événement par le plaignant et le dépôt de sa plainte ;
- mauvaise foi du plaignant (ex. : plainte vexatoire) ;
- abandon de la plainte par le plaignant ;
- refus du plaignant de collaborer (ex. : non divulgation de son identité lorsqu'essentiel pour le traitement de la plainte).

Pour toute plainte non retenue, la directrice du CPE Les Petits génies informe par écrit le plaignant de cette décision et en indique les raisons. À l'exception faite d'une plainte anonyme.

8. Réception des plaintes

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement, par écrit papier ou électronique (courriel).

Le plaignant n'est pas obligé de s'identifier aux fins d'enregistrement de sa plainte. Cependant, la directrice du CPE Les Petits génies peut l'inviter à le faire.

En s'identifiant, le plaignant favorise le traitement de sa plainte. En cours de processus, il pourrait, par exemple, s'avérer utile qu'il clarifie la situation à la demande de la directrice du CPE voire nécessaire qu'il lui fournisse certains renseignements.

En tout temps, la directrice du CPE Les Petits génies ainsi que la personne autorisée à la remplacer pour ce faire en son absence sont tenues d'assurer au plaignant la confidentialité de l'identité du plaignant.

NOTE : il peut s'avérer impossible de traiter une plainte sans que le plaignant ne soit identifié. Également, l'objet de la plainte et/ou les circonstances d'un événement peuvent mener à l'identification du plaignant cela même si la directrice et/ou la personne autorisée à la remplacer n'a révélé quelque renseignement que ce soit (ex. : nom du plaignant). Pour toute plainte reçue, la directrice du CPE Les Petits génies officialise la plainte par l'ouverture d'un dossier en utilisant le *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte* (Annexe 1) afin d'y noter des renseignements pertinents à cette fin, tel que :

1. coordonnées du plaignant;
2. nom et fonction de la personne contre qui est portée la plainte, le cas échéant ;
3. date et heure de réception de la plainte ;
4. Objet(s) et description des faits rapportés ;
5. attentes du plaignant relativement au résultat du règlement de sa plainte.

Si la plainte reçue par la directrice du CPE Les Petits génies est écrite (papier et/ou courriel), celle-ci transmet dans les meilleurs délais un accusé de réception au plaignant à l'adresse qu'il lui a fourni.

Dans le cas où la directrice serait absente pour une période de **moins** de 24h, la personne qui remplace cette dernière pour recevoir les plaintes propose au plaignant de :

- communiquer avec la directrice à un autre moment dans la journée ;
- prendre en note ses coordonnées afin que la directrice puisse communiquer avec

lui à un autre moment dans la journée.

S'il s'agit d'une urgence, la personne qui reçoit la plainte en l'absence de la directrice du CPE voit à acheminer la plainte sans délai à la personne la plus apte à le faire.

En tout temps, la personne qui reçoit la plainte est tenue d'assurer au plaignant la confidentialité de son identité à l'exception faite de sa transmission à la personne la plus apte à la traiter (ex. : directrice du CPE, organisme d'aide).

9. Examen et traitement des plaintes

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la directrice du CPE Les Petits génies détermine la nature de celle-ci afin d'identifier la procédure à suivre en vue d'un traitement adéquat.

Pour toute plainte reçue, la directrice du CPE Les Petits génies note, tout au long du processus d'examen et de traitement de la plainte, ses observations et ses conclusions au dossier dans le *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte*.

A) Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de nature similaire subi par un enfant fréquentant le CPE Les Petits génies :

La directrice se doit d'immédiatement signaler cette plainte au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide *Négligence et mauvais traitement envers les enfants : prévention et intervention au service de garde*.

En tout temps, la directrice du CPE Les Petits génies collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (ex. : démarches, applications de recommandations).

NOTE : Dans le cas où la plainte ne relève pas de la compétence du CPE Les Petits génies, le plaignant se voit référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

La directrice du CPE Les Petits génies 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.

La directrice du CPE Les Petits génies avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille et des Aînés.

B) Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE Les Petits génies, mais ne constitue pas un manquement à 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, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui fréquentent le CPE :

Il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre individus. Le plaignant est alors invité à régler l'objet de sa plainte avec la personne concernée.

La directrice du CPE Les Petits génies peut offrir son aide aux parties pour aider à solutionner le problème.

C) Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE Les Petits génies et constitue un manquement à 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 une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui fréquentent le CPE :

La directrice du CPE Les Petits génies peut, selon le cas :

- Communiquer avec la personne concernée afin d'identifier les moyens à prendre en vue de corriger la situation et/ou afin 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 du CPE Les Petits génies peut, selon le cas, avoir un second entretien avec le plaignant ou rencontrer la personne concernée.

La directrice du CPE Les Petits génies communique avec le plaignant afin de lui transmettre les résultats finaux et généraux du traitement de sa plainte.

10. Délai pour le traitement des plaintes

Après avoir fait enregistrer sa plainte, le plaignant doit prévoir un délai entre chacune des étapes de la procédure du traitement de sa plainte.

La directrice du CPE Les Petits génies informe régulièrement et continuellement le plaignant de l'évolution du traitement de sa plainte (ex. : délais, actions).

11. Communication du résultat du traitement des plaintes

Le plaignant est informé verbalement, par téléphone ou en personne, du résultat du traitement de sa plainte ainsi que de la façon dont elle a été examinée et des raisons qui ont mené à ce résultat et, le cas échéant, des correctifs apportés ou qui le seront.

Ces informations pourront être acheminées par écrit au plaignant si :

- celui-ci en fait la demande ;
- si celui-ci est difficile à joindre par téléphone ou à rencontrer ;
- si la directrice du CPE Les Petits génies l'estime nécessaire.

Le plaignant peut en appeler de la décision par une demande écrite de révision au CPE Les Petits génies à l'intérieur d'un délai raisonnable suivant la réception du résultat du traitement de sa plainte.

12. Suivi et règlement des plaintes

Le CPE Les Petits génies doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

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

13. Rapport du traitement des plaintes

La directrice du CPE Les Petits génies informe périodiquement le conseil d'administration pour toutes les plaintes reçues par le CPE Les Petits génies. Elle lui expose la nature de chacune d'entre elles ainsi que la façon dont elle procède et/ou a procédé pour les traiter.

14. Conservation des dossiers de plaintes

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE Les Petits génies ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci demeurent confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE Les Petits génies. Seulement la directrice du CPE Les Petits génies, la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire, soit pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

38. CONTRAT DE SERVICES

Le contrat de services comprend les formulaires suivants :

- Entente de service pour garde d'enfant (OPC) L'office de la protection du consommateur (à compléter annuellement)
- Demande de place à contribution réduite (MFA) ;
- Demande d'exemption de la contribution parentale, si admissible (MFA).

Le contrat de services comprend également les annexes suivantes :

- Annexe A : Entente particulières concernant les sorties organisées dans le cadre des activités éducatives
- Annexe B : Entente particulière concernant la fourniture d'articles d'hygiène
- Protocole réglementé pour l'administration d'acétaminophène
- Protocole réglementé pour l'application d'insectifuge
- Consentement produits de santé (gouttes nasale, crème solaire...)
- Annexe 2 : Adhésion à la Corporation ;
- Annexe 3 : Acceptation des politiques internes ;
- Annexe 5 : Autorisation pour photographier et filmer votre enfant.

Prendre note que les annexes stipulées ci-dessus ne sont pas obligatoires et que leurs signatures demeurent à la discrétion du parent.

39. ENTRÉE EN VIGUEUR

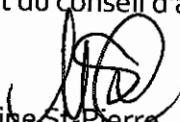
Ces politiques internes régissant le CPE Les Petits génies Inc. entrent en vigueur et reçoivent application à compter du 5 octobre 1992. Elles ont été mises à jour le 19 septembre 2023

Signé à Montréal,



Par Nury Ardila

Président du conseil d'administration



Par Martine St-Pierre

Directrice du CPE Les Petits génies Inc.