

CPE STATION ENFANCE DES MOULINS

VOLET FAMILIAL



DOCUMENT D'INFORMATION POUR LES PARENTS DU VOLET FAMILIAL

15 février 2005

Mis à jour en avril 2025

Le Guide est un outil de référence qui n'a pas de valeur légale. En cas d'ambiguïté ou de disparité entre le Guide et les dispositions de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE) ou du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RSGEE) et de toutes autres instructions ou directives ministérielles, ces dernières ont préséance.

444, avenue Ludovic-Laurier, Terrebonne, (Québec) J6W 5Z1
Téléphone : (450) 964-2640 – Télécopieur : (450) 964-5330
www.cpesedm.org
Courriel : cpestation@cpesedm.org

Pourquoi un document d'information pour les parents ?

Ce document est destiné à vous communiquer des informations concernant la garde en milieu familial. Il n'est pas un document de régie interne mais un outil conçu pour répondre à vos questions.

La première partie traite du fonctionnement du bureau coordonnateur et des différents aspects d'un service de garde en milieu familial.

La deuxième partie concerne les différents types de subventions dont peuvent bénéficier les parents et la responsable reconnue.

Nous espérons que ce guide saura répondre à vos questions. Si des informations supplémentaires s'avéraient nécessaires, n'hésitez pas à nous contacter.

Bonne lecture !

**Ce guide a été conçu grâce à l'aide précieuse
des équipes des BC
La Trottinette Carottée
et
Les Petits Doigts**

Merci !

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 : LE FONCTIONNEMENT DU BC ET DES SERVICES DE GARDE

CHAPITRE 1 : LE CENTRE DE LA PETITE ENFANCE

<i>Le BC Station Enfance des Moulins est un organisme à but social</i>	1
<i>Le mandat du BC Station Enfance des Moulins</i>	1
<i>La philosophie du BC Station Enfance des Moulins</i>	1-2
<i>La structure administrative du BC Station Enfance des Moulins</i>	2
<i>L'organigramme du CPE.....</i>	3
<i>Le système de références</i>	4
<i>Les services offerts sont-ils gratuits ?</i>	4
<i>Comment devenir membre du BC Station Enfance des Moulins</i>	4

CHAPITRE 2 : LE SOUTIEN DU BC STATION ENFANCE DES MOULINS

<i>Le personnel du BC Station Enfance des Moulins</i>	5
<i>La procédure de traitement des plaintes</i>	6
<i>Comment nous joindre ?</i>	6

CHAPITRE 3 : LA RÉGLEMENTATION

<i>La reconnaissance des RSGE</i>	7
<i>La collaboration avec le BC</i>	7
<i>Le ratio d'enfants.....</i>	8
<i>L'évaluation</i>	9
<i>La formation obligatoire des RSGE</i>	9
<i>La formation obligatoire des assistantes.....</i>	10

CHAPITRE 4 : LES SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

<i>Le milieu de garde et les exigences physiques.....</i>	11
<i>Les étapes préliminaires avec les parents</i>	12
<i>L'entente de services de garde</i>	13-14
<i>Le rapport d'accident</i>	15
<i>Les enfants malades</i>	15
<i>Les cas d'abus physique et sexuel</i>	15
<i>L'administration de médicaments.....</i>	15-16
<i>Les motifs de remplacement d'une RSGE.....</i>	16-17
<i>Les cas où le service de garde est fermé.....</i>	178
<i>La réclamation de la subvention et la fiche d'assiduité.....</i>	18-19

CHAPITRE 5 : NOTIONS ADMINISTRATIVES

<i>Les reçus et les relevés pour l'impôt des parents</i>	20
--	----

PARTIE 2 : LES SUBVENTIONS AUX PARENTS ET AUX RSGE**CHAPITRE 6 : LES PLACES À CONTRIBUTION RÉDUITE (PCR)**

<i>Définitions et admissibilité</i>	21
<i>Démarches et documents à fournir.....</i>	21-22
<i>Acceptation ou refus de la demande</i>	22
<i>L'entente de services.....</i>	23
<i>Les conditions particulières (article 6 du règlement sur la contribution réduite)</i>	23
<i>Paiement des frais de garde par le parent.....</i>	23-24
<i>Le calcul des journées</i>	24
<i>Départ de l'enfant.....</i>	24
<i>Absences fréquentes de certains enfants PCR</i>	24

ANNEXE 1: FICHE D'ASSIDUITÉ**ANNEXE 2: PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES****ANNEXE 3: FORMULAIRE D'ADHÉSION À LA CORPORATION**

PARTIE 1 : LE FONCTIONNEMENT DU BC ET DES SERVICES DE GARDE

CHAPITRE 1 : LE CENTRE DE LA PETITE ENFANCE STATION ENFANCE DES MOULINS

LE BC DU CPE STATION ENFANCE DES MOULINS EST UN ORGANISME À BUT SOCIAL

Le BC du CPE Station Enfance des Moulins est un centre de la petite enfance qui a pignon sur rue à Terrebonne et qui offre ses services à Terrebonne. C'est un organisme à but non lucratif, ayant un agrément de huit cent soixante-six (866) places en milieu familial et un permis de 160 places en installations, entièrement subventionné par le Ministère de la Famille et des Aînés (ci-après nommé « MFA »).

Notre réseau comporte actuellement environ cent quarante (140) services de garde en milieu familial. Préalablement inscrits sur la Place 0-5, les parents visitent les services de garde, s'inscrivent sur place, signent une entente de services avec la responsable du service de garde choisie et lui paient directement les frais de garde.

LE MANDAT DU BC STATION ENFANCE DES MOULINS

Le mandat de notre Bureau Coordonnateur est d'offrir aux parents des services de garde de qualité pour leurs enfants. Ainsi, notre Bureau Coordonnateur (ci-après nommé « BC ») accorde une reconnaissance à des personnes qui opèrent, dans une résidence privée, un service de garde en milieu familial.

Le BC exerce également une supervision des services de garde, évalue les personnes qu'il a reconnues à titre de responsables de service de garde en milieu familial (ci-après nommées « RSGE ») et leur apporte du soutien administratif et pédagogique sur demande.

LA PHILOSOPHIE DU BC STATION ENFANCE DES MOULINS

Le centre de la petite enfance Station Enfance des Moulins offre un service aux parents de la région de Lanaudière afin de répondre au besoin de garde de leurs enfants, mais surtout pour leur offrir un milieu de vie privilégié, avec les ressources nécessaires à leur épanouissement global. Un volet en installation est venu compléter celui du volet en milieu familial afin d'offrir un éventail de services plus large et plus souple, ce qui permet aux parents de choisir le type de service qui leur convient le mieux.

Nous désirons offrir à l'enfant un univers où il fait bon vivre, où il se sentira respecté, apprécié et aimé en toute sécurité. Notre BC se doit de recréer cette ambiance chaleureuse et accueillante qui fera en sorte que l'enfant vivra dans un environnement qui lui rappelle le sien.

Dans cet environnement, nous y retrouverons un encadrement souple, modifiable et adaptable aux besoins et aux différences d'âges des enfants. Dans cet encadrement, nous lui offrons tout le support pour qu'ils puissent s'épanouir, vivre de nouvelles expériences, développer ses relations avec ses pairs et faire de nouveaux apprentissages.

Notre mission est d'offrir un service de garde de qualité assurant la santé, la sécurité et le bien-être de l'enfant afin que ce dernier puisse évoluer dans un environnement propice à son épanouissement. Par la même occasion, nous voulons assurer la tranquillité d'esprit aux parents qui nous confient ce qu'ils ont de plus chers... leurs enfants!

Parmi nos préoccupations, on retrouve un souci d'offrir le soutien nécessaire aux responsables d'un service de garde en milieu familial afin de leur permettre d'offrir un service de qualité, sécuritaire et stimulant. Ce soutien comporte, entre autres, une accessibilité à des ressources pédagogiques et matérielles.

Nous voulons que le BC profite aussi aux enfants en difficulté ou ayant des besoins spéciaux. Nous favorisons leur intégration dans l'acceptation de soi et de la différence.

Ouvert sur son milieu, le BC encouragera toute initiative visant une communauté d'intérêts entre son personnel et sa clientèle.

Chez nous, les gens sont responsables, disponibles et à l'écoute des besoins et sentiments des enfants. Les interventions positives sont guidées par l'amour et le respect de l'enfant. Le personnel adhère aux valeurs du BC.

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE DU CPE STATION ENFANCE DES MOULINS

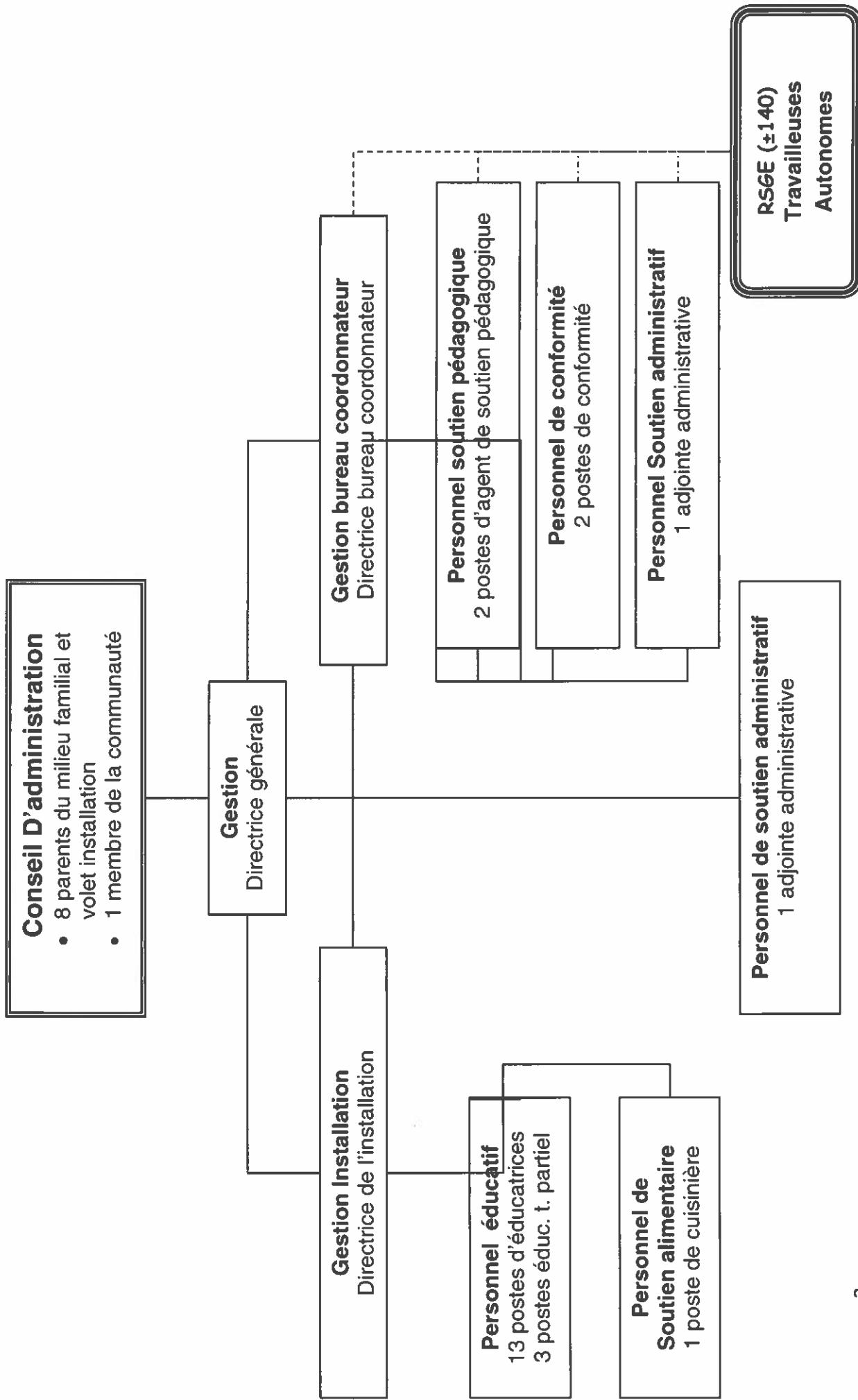
Le conseil d'administration du CPE

Le CPE Station Enfance des Moulins est administré par un conseil d'administration (ci-après nommé « CA ») composé de huit (8) parents membres provenant du volet familial et du volet installation et d'un membre de la communauté. Ces membres sont élus au cours de l'assemblée générale des membres de la corporation pour un mandat soit d'un (1) ou deux (2) ans.

Le CA gère le CPE et détermine les orientations et le développement de la corporation. Il fixe les normes salariales en se basant sur les échelles du MFA et il embauche le personnel nécessaire à la bonne marche du CPE.

Voir l'organigramme du CPE page suivante

ANNEXE



LE SYSTÈME DE RÉFÉRENCES

Le CPE Station Enfance des Moulins est inscrit dans le répertoire *Centres de la Petite Enfance et autres services de garde* du MFA. Pour plus d'informations, vous pouvez aussi consulter notre site au www.cpesedm.org ou le site du MFA au www.mfa.gouv.qc.ca.

LES SERVICES OFFERTS SONT-ILS GRATUITS ?

Oui. Tous les services de soutien technique et professionnel dispensés par notre BC sont entièrement gratuits. Il n'y a aucun frais de dossier, aucun frais d'administration ou autre, tant pour les parents que pour les RSGE.

Cependant, lorsque le BC doit défrayer des montants reliés à la formation des RSGE, comme des honoraires d'enseignants ou de professionnels, les RSGE inscrites à ces formations doivent en défrayer les coûts.

COMMENT DEVENIR MEMBRE DU CPE STATION ENFANCE DES MOULINS

Il suffit de remplir le formulaire intitulé *Adhésion à la corporation du CPE Station Enfance des Moulins* (voir annexe 3 : le remplir et le retourner au CPE).

1. Qui peut devenir membre ?

- Les parents qui utilisent un service de garde dont la RSGE est reconnue par le Bureau Coordonnateur de Station Enfance des Moulins ou les parents qui utilisent l'installation;
- Les RSGE reconnues par le BC Station Enfance des Moulins;
- Les membres du personnel du CPE Station Enfance des Moulins.

2. Quels sont les avantages d'être membre ?

- Pouvoir assister à l'assemblée générale annuelle et aux assemblées spéciales, participer à l'élection des membres du conseil d'administration et être éligibles à un poste d'administrateur au CA; seuls les membres parents sont éligibles à un poste d'administrateur ou d'administrateur-officier (présidence, secrétaire, etc.).

CHAPITRE 2 : LE SOUTIEN DU BC STATION ENFANCE DES MOULINS

PERSONNEL DU BC DE STATION ENFANCE DES MOULINS

FONCTION	NOM	POSTE	ADRESSE COURRIEL
DIRECTRICE GÉNÉRALE	MANON BABIN	223	dg@cpesedm.org
DIRECTRICE DU B.C.	CATHERINE DAVID	234	dir.bc@cpesedm.org
AGENTE DE SOUTIEN PÉDAGOGIQUE	JESSYCA LEBEAU	232	soutien@cpesedm.org
AGENTE DE SOUTIEN PÉDAGOGIQUE	ANNIE THÉRIAULT	233	pedagogique@cpssedm.org
AGENTE DE CONFORMITÉ	POSTE VACANT	231	conformite@cpesedm.org
AGENTE DE CONFORMITÉ	LAURENCE DOWNING	225	conforme@cpesedm.org
ADJOINTE ADMINISTRATIVE	ISABELLE MANGOLD	221	cpestation@cpesedm.org

LE PERSONNEL DU BC STATION ENFANCE DES MOULINS

Il est généralement constitué de salariées. Les RSGE ne font pas partie du personnel du BC : ce sont des travailleuses autonomes.

Le personnel du BC Station Enfance des Moulins est disponible pour offrir de l'information et du soutien aux RSGE ainsi qu'aux parents.

1. Le service d'information aux parents et aux RSGE

Généralement, c'est l'adjointe administrative qui répond au téléphone. Elle renseigne les parents sur l'existence de la Place 0-5. Elle réfère note les demandes de personnes qui désirent être reconnues à notre site internet (www.cpesedm.org). Elle peut également expédier des formulaires en tous genres.

2. Le soutien administratif

En ce qui concerne tout ce qui est relié aux normes administratives des services de garde, il convient de parler à la direction.

3. Le soutien pédagogique

Les agentes de soutien pédagogique sont disponibles pour offrir du support aux RSGE concernant les enfants, la formation ou les relations humaines. Elles effectuent des recherches et élaborent des dossiers sur différents thèmes reliés à la petite enfance dans le cadre du milieu familial. Enfin, elles répertorient des ressources en tous genres et les mettent à la disposition des RSGE.

4. Le soutien particulier

Pour aborder des points touchant les relations RSGE-parents ou RSGE-BC, pour formuler une plainte, pour faire des remarques concernant le fonctionnement du BC, ou enfin pour exposer une demande particulière, il convient de parler à la direction.

LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Comme l'autorise la loi du MF, toute personne, parent, RSGE ou autre, peut formuler une plainte au BC Station Enfance des Moulins, concernant un service de garde en milieu familial reconnu par notre BC. Voir la procédure à suivre en Annexe 2.

COMMENT NOUS JOINDRE ?

1. Par téléphone, télécopieur ou courriel

- a) Numéro officiel du BC Station Enfance des Moulins : (450) 964-2640
- b) Numéro de télécopieur (*fax*) du BC : (450) 964-5330
- c) Adresse courriel : cpestation@cpesedm.org

2. Par la poste

Voici notre adresse : BC Station Enfance des Moulins,
444 Ave. Ludovic-Laurier
Terrebonne, (Québec) J6W 5Z1

3. Les heures d'ouverture : Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30.

CHAPITRE 3 : LA RÉGLEMENTATION

LA RECONNAISSANCE DES RSGE

Le BC Station Enfance des Moulins accorde une reconnaissance à titre de RSGE en milieu familial à une personne et non à un lieu physique. Il en résulte que la reconnaissance n'est pas transférable à une autre personne.

La RSGE peut opérer son service ailleurs qu'à son propre domicile, à la condition qu'il ait lieu dans une résidence privée habitée.

La reconnaissance restera valable tant que la personne reconnue respectera les conditions imposées par la *Loi sur les services de garde éducatifs et le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

Lorsque la personne reconnue ne satisfait plus aux exigences de la *Loi sur les services de garde éducatifs et au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le BC peut suspendre temporairement ou révoquer la reconnaissance de cette personne. Dans ce cas, la RSGE reçoit une lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le même temps, les parents dont les enfants fréquentent le service de garde de cette RSGE, reçoivent également une lettre les avisant que la reconnaissance de la RSGE est suspendue ou révoquée.

Lorsque la RSGE est malade ou enceinte, le BC peut suspendre temporairement la reconnaissance de cette personne. Dans ce cas, la suspension n'est nullement disciplinaire et la RSGE peut reprendre ses activités à l'échéance de la suspension qui est d'au maximum 24 mois, selon les circonstances.

LA COLLABORATION AVEC LE BC

Le paragraphe 3 de l'article 51 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance précise que la RSGE, pour obtenir une reconnaissance, doit : « *démontrer des aptitudes à communiquer et à établir des liens de sympathie réciproque avec les enfants ainsi qu'à collaborer avec les parents et le bureau coordonnateur* ». Afin de continuer à répondre aux conditions stipulées dans cet article, toutes les personnes concernées peuvent s'attendre, de la part de la RSGE, à des relations où le respect mutuel et une collaboration spontanée vont de soi.

LE RATIO D'ENFANTS

Une RSGE obtient une reconnaissance du BC pour un nombre précis d'enfants en fonction de différents critères comme l'espace disponible pour les enfants, le fait qu'elle ait ou non une assistante, etc.

Une RSGE peut recevoir un maximum de six (6) enfants dans son service de garde, dont au plus deux (2) poupons (enfants âgés de moins de dix-huit (18) mois). Si elle est assistée d'une autre personne adulte, elle peut recevoir un maximum de neuf (9) enfants, dont au plus quatre (4) poupons.

ATTENTION

Il est très important que le ratio soit respecté en tout temps, autant pour les enfants que pour les poupons.

Tous les enfants âgés de moins de 9 ans **présents dans le service de garde** comptent dans le ratio (ceux de la RSGE, ceux de l'assistante et ceux de moins de douze (12) ans qui sont en visite). Service de garde et lieu physique de vie forment un ensemble comprenant sous-sol et étages.

Une RSGE peut avoir plus de six (6) ou neuf (9) enfants **inscrits** dans son service de garde. Le ratio concerne uniquement **les enfants présents en même temps** (Par exemple, deux (2) enfants peuvent partager les cinq (5) jours d'une même semaine : Cédric vient lundi et mercredi alors que Jonathan vient le mardi, jeudi et vendredi. Donc, deux (2) enfants inscrits pour une (1) seule place occupée).

Lorsqu'une RSGE veut diminuer le nombre d'enfants qu'elle désire recevoir, elle doit en aviser le BC par écrit afin qu'il redistribue à une autre RSGE les places inoccupées.

Lorsqu'une RSGE veut augmenter le nombre d'enfants qu'elle désire recevoir, elle doit en faire la demande écrite au BC. L'acceptation de cette demande est reliée au nombre de places totales accordées au BC par le MFA. Le permis du BC Station Enfance des Moulins est de huit cent soixante-six (866) places. En conséquence, si aucune place n'est disponible, la RSGE doit attendre que des places se libèrent par le départ de l'une de ses collègues ou la baisse de ratio d'une autre RSGE.

L'ÉVALUATION

L'évaluation de chaque RSGE reconnue par le BC Station Enfance des Moulins est effectuée par la direction ou les agentes de conformité. Cette évaluation est quinquennale (aux 5 ans) et a lieu à \pm soixante (60) jours de la date anniversaire de la reconnaissance, sur rendez-vous. À la suite de son évaluation, la RSGE reçoit une lettre du BC si celle-ci comprend des réserves. Lorsque cette lettre contient des recommandations, ces dernières ont été préparées en fonction des articles de la loi et des règlements en vigueur.

LA FORMATION OBLIGATOIRE DES RSGE

Le BC doit s'assurer que les RSGE ont suivi tous les cours obligatoires, tel que stipulé dans le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

1. Le cours de premiers soins

La RSGE doit fournir au BC une photocopie d'un document attestant qu'elle a suivi un cours de premiers soins d'une durée minimum de huit (8) heures comprenant un volet sur la gestion de réactions allergiques sévères, avant sa reconnaissance par le BC Station Enfance des Moulins.

À l'échéance du cours de premiers soins (trois (3) ans), la RSGE doit fournir au BC une photocopie d'un document attestant qu'elle a renouvelé celui-ci (d'une durée d'au moins six (6) heures).

2. La formation de quarante-cinq (45) heures

La RSGE doit suivre cette formation dans les 3 ans précédent sa demande de reconnaissance. Cette formation est proposée par différentes institutions collégiales ou universitaires. Elle porte sur les 4 aspects suivants, dont au moins 30 de ces 45 heures de formation doivent porter sur le développement de l'enfant et le programme éducatif :

- Le rôle d'une RSGE en milieu familial;
- Le développement de l'enfant;
- La santé, la sécurité et l'alimentation;
- Les programmes éducatifs.

La RSGE qui fournit au BC la preuve écrite qu'elle a déjà complété une formation équivalente peut être exemptée de suivre un ou plusieurs de ces cours.

3. Le perfectionnement (une fois la formation de quarante-cinq (45) heures complétée)

Chaque année, la RSGE doit suivre un atelier de perfectionnement d'une durée minimale de six (6) heures. La RSGE peut choisir les ateliers offerts par le BC ou s'inscrire elle-même auprès de d'autres organismes. Il est à noter que le choix du perfectionnement doit être en relation avec le domaine de la petite enfance et faire l'objet d'une validation de la part du personnel du BC.

LA FORMATION OBLIGATOIRE DES ASSISTANTES

Le BC doit s'assurer que les assistantes et les remplaçantes occasionnelles des RSGE ont suivi tous les cours obligatoires les concernant, tel que stipulé dans le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

1. Le cours de premiers soins

La RSGE doit conserver au dossier de ses employées, et la fournir au BC sur demande, une photocopie d'un document attestant que son assistante et/ou sa remplaçante occasionnelle ont suivi un cours de premiers soins d'une durée minimum de 8 heures comprenant un volet sur la gestion de réactions allergiques sévères, avant la première journée où elle commencera à travailler pour la RSGE.

2. La formation sur le développement de l'enfant

Avant l'échéance de 6 mois à partir de la date à laquelle elle a commencé à travailler au service de garde, l'assistante et/ou la remplaçante occasionnelle de la RSGE doit avoir suivi une formation de douze (12) heures portant sur le développement de l'enfant. La formation obligatoire est habituellement donnée sous forme d'ateliers d'une durée de six (6) heures chacun.

** L'assistante et la remplaçante occasionnelle seront exemptées de suivre la formation obligatoire du développement de l'enfant (12h) si elles fournissent à la RSGE la preuve écrite qu'elles ont déjà complété une formation adéquate, si cette formation date de moins de trois (3) ans.

CHAPITRE 4 : LE SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

LE MILIEU DE GARDE ET LES EXIGENCES PHYSIQUES

1. L'espace physique

Il doit être suffisant pour le nombre des enfants présents et le genre d'activités auxquelles ils participent.

2. La RSGE doit veiller à ce que son service de garde soit sécuritaire pour les enfants en tout temps, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

La notion de sécurité inclut également les personnes pouvant être en contact avec les enfants.

a) L'environnement intérieur

La RSGE doit inspecter régulièrement toutes les pièces et les endroits du service de garde auxquels ont accès les enfants. En particulier, il est important de vérifier les points suivants :

- Les médicaments, les produits d'entretien et les produits toxiques doivent être hors de portée des enfants;
- Les prises de courant électrique doivent être sécuritaires ;
- Les escaliers doivent être sécuritaires.

b) L'environnement extérieur

Lorsque les enfants ont accès à une cour extérieure, la RSGE doit s'assurer des points suivants :

- Lorsque la cour est clôturée, les enfants ne peuvent franchir la clôture, ni par le dessous, ni par le dessus, ni en ouvrant la porte;
- L'espace disponible aux enfants doit être débarrassé du matériel ou des objets dangereux ou encombrants;
- Tout excrément de chien ou chat doit être ramassé en tout temps.

c) Le matériel de sécurité

La RSGE doit s'assurer que son service de garde est muni de :

- Une ligne de téléphone fonctionnelle et accessible;
- Un détecteur de fumée par étage;
- Un extincteur facilement accessible;
- Un détecteur de monoxyde de carbone par étage;
- Une trousse de premiers soins complète en tout temps, facilement accessible et hors de portée des enfants.

3. Les jouets et le matériel éducatif doivent être :

- Lavables et sécuritaires, non toxiques, en bon état de fonctionnement et conformes aux normes de sécurité édictées par le règlement les concernant adopté en vertu de la Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation (L.C. 2010, c. 21).;
- Adaptés à l'âge des enfants;
- En nombre suffisant.

LES ÉTAPES PRÉLIMINAIRES AVEC LES PARENTS

Lors des premiers contacts avec les parents, la RSGE doit leur indiquer clairement ses jours et ses heures d'ouverture et les conditions particulières qui régissent son service de garde. La RSGE ne devrait accepter de recevoir un enfant qu'après l'avoir vu et être persuadée qu'elle sera en mesure d'assurer son bien-être.

1. La fiche d'inscription de l'enfant

Lorsqu'un accord est conclu entre les parents et la RSGE et qu'une date de début de fréquentation est fixée pour l'enfant, la RSGE doit obligatoirement remettre aux parents une fiche d'inscription de l'enfant et par la même occasion le formulaire *Demande de contribution réduite (PCR)*. Pour la démarche à suivre pour le formulaire (PCR), référez-vous à la Partie 2 : *Les subventions aux RSGE et aux parents*.

Lorsque le parent aura complété la fiche d'inscription, la RSGE envoie une copie au BC et conservera l'autre afin de permettre de se référer à ce document pour tout ce qui concerne les besoins particuliers de l'enfant.

2. Les coordonnées des parents

L'article 42, paragraphe 4, de la *Loi sur les services de garde éducatifs* autorise Le BC "Station Enfance des Moulins" à demander à la RSGE, les noms et les coordonnées de chacun des parents dont l'enfant fréquente son service de garde.

Ainsi, lors de l'arrivée d'un nouvel enfant, la RSGE doit remettre au BC une copie de la fiche d'inscription dûment complétée. La RSGE doit retourner ce document au BC sans délai.

3. Les autorisations pour administrer les médicaments

Les protocoles définissent les règles selon lesquelles l'acétaminophène et les insectifuges peuvent être administrés dans un service de garde en milieu familial. Ces formulaires d'autorisation des protocoles doivent être signés par le parent.

L'ENTENTE DE SERVICES DE GARDE

La RSGE doit mettre par écrit l'entente conclue entre elle-même et les parents. Cette *Entente de services* sert de référence à chacune des deux (2) parties lors d'oubli ou de litige.

Cette entente est destinée à clarifier les conditions reliées à la garde de l'enfant. Elle doit être basée sur les lois en vigueur au Québec et particulièrement celle de la Loi sur la protection du consommateur et celle sur les services de garde éducatifs.

Habituellement, ce document est rédigé par la RSGE car c'est elle qui offre les services à l'enfant et c'est également elle qui fixe les conditions reliées à ces services. Le contenu de l'entente doit respecter les obligations du cahier : *Rappel des dispositions de la loi sur la protection du consommateur applicables aux ententes de services de garde*.

1. Les renseignements qu'il est obligatoire d'inclure dans l'entente avec le parent :

- Les noms et l'adresse du parent et du prestataire de services de garde;
- Le lieu et la date du contrat;
- La description des services de garde que le prestataire de services s'engage à fournir (y compris l'horaire où ils seront disponibles et, s'il y a lieu, les dates où ils ne le seront pas) ainsi que l'adresse à laquelle l'enfant doit être reçu;
- La date à laquelle le prestataire de services doit commencer à recevoir l'enfant ;
- la durée du contrat;
- le nombre d'heures, de jours ou de semaines sur lesquels les services sont répartis;
- le total des sommes que le parent devra débourser en vertu du contrat;
- les modalités de paiements.

2. Particularités contenues dans la Loi de l'Office de la protection du consommateur (OPC).

- Un exemplaire signé de l'entente doit être remis au parent. Celui-ci n'est pas tenu de respecter ses obligations tant qu'il n'a pas reçu son exemplaire.
- Pendant la durée prévue de l'entente, aucune des deux (2) parties ne peut procéder à l'ajout ou la modification d'une ou plusieurs clauses de cette entente sans l'accord de l'autre partie.
- S'il y a modification de l'entente, un nouveau document doit être préparé et signé.

- La RSGE peut réclamer au parent des sommes pour des services qu'elle n'a pas rendus (ex. : lorsque son service de garde est fermé pour ses vacances). Cependant, certaines conditions s'appliquent :

- 1- Le tarif quotidien doit demeurer le même pour toute la durée de l'entente de services.
- 2- Les périodes de fermeture facturées doivent l'être dans une mesure raisonnable.
- 3- Ces périodes doivent être prévues dès la signature de l'entente de services.

- La RSGE ne peut percevoir de paiement avant la première journée de garde.
- Aucun frais d'inscription ne peut être demandé au parent.

La RSGE peut demander seulement un versement au parent, lors de la première journée de fréquentation de l'enfant.

- L'OPC mentionne qu'un parent peut mettre fin à une entente selon les modalités prévues à la loi mais une RSGE doit la respecter jusqu'à la date de son échéance. La justification invoquée par l'OPC est la suivante : un parent qui « loue » les services d'une RSGE le fait pour combler un besoin particulier et se trouve lésé si on le prive de ce service.
- Le contrat peut être résilié avant terme par le parent, à tout moment et à sa discrétion, au moyen du formulaire de résiliation qui lui a été remis lors de la signature de l'entente. La RSGE peut utiliser le formulaire en annexe qui est dans le cahier : Rappel des dispositions de la loi sur la protection du consommateur applicables aux ententes de services de garde. Puisqu'il y a rupture de l'entente, le parent doit payer à la RSGE la pénalité suivante (le moindre de ces montants) : soit cinquante (50\$) ou dix pourcent (10%) du montant des services qui étaient prévus jusqu'à la fin de l'entente.
- Il est important de préciser que le commerçant, dans ce cas la RSGE, peut mettre un terme à l'entente lorsque le parent n'exécute pas son obligation de façon répétée, principalement s'il ne paie pas la contribution que la RSGE est en droit d'exiger (art. 1604 et 1605 du code civil). Sur ce, il est important que la RSGE soit capable de démontrer les faits ainsi que les démarches qu'elle a entreprises.

3. Particularité pour les places à contribution réduite

La loi stipule que la RSGE et le parent doivent faire obligatoirement une entente de services au moment où il dépose son formulaire de demande de place à contribution réduite. La durée de l'entente est convenue par les deux (2) parties. Celle-ci peut varier d'un (1) mois à un (1) an.

LE RAPPORT D'ACCIDENT

Lorsqu'un enfant est victime d'un accident, il est recommandé que la RSGE établisse le jour même un rapport sur les circonstances de cet accident. Elle conservera ce document à son service de garde.

LES ENFANTS MALADES

Comment la RSGE peut-elle déterminer si elle doit accepter ou refuser un enfant malade ? Même si un enfant a de la fièvre, l'indicateur principal doit être la capacité de cet enfant à fonctionner avec le groupe. Lorsque l'enfant doit demeurer alité et que son état nécessite des soins constants de la part de la RSGE, cette dernière doit prévenir les parents afin qu'ils viennent chercher leur enfant.

LES CAS D'ABUS PHYSIQUE ET SEXUEL

Contacter un membre de la direction.

L'ADMINISTRATION DE MÉDICAMENTS

- Selon les Règlements sur les centres de la petite enfance, seule la RSGE, son assistante ou sa remplaçante ont le droit d'administrer des médicaments aux enfants;
- La RSGE, ou son assistante, ne peut administrer un produit quelconque à un enfant reçu dans son service de garde sans une autorisation dûment signée par le parent;
- De plus, le parent doit fournir à la RSGE un produit ou médicament prescrit par un médecin. Le nom de l'enfant doit figurer sur l'autocollant du flacon ou du contenant préparé par le pharmacien pour ce médicament ou produit précis (article 116 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance);
- Chaque fois que la RSGE ou son assistante administre un médicament, elle doit le consigner sur un Registre de médicaments. Elle doit utiliser un registre par enfant.

EXCEPTION : Les crèmes solaires sans paba, les crèmes à base de zinc, les gouttes salines, la lotion calamine et les solutions orales d'hydratation peuvent être administrées ou appliquées sans autorisation médicale pourvu qu'elles le soient avec **l'autorisation écrite du parent**. Seules la RSGE ou son assistante peuvent administrer à l'enfant concerné le produit autorisé avec l'autorisation écrite du parent. Pour l'administration de l'acétaminophène et des insectifuges : si le parent signe le protocole, la RSGE ou son assistante peut administrer à l'enfant concerné le produit autorisé et en consigner l'administration sur le **Registre de médicaments**. Elle doit respecter les règles énoncées dans celui-ci.

LES MOTIFS DE REMPLACEMENT D'UNE RSGE

Selon le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, la RSGE doit assurer une continuité de services. Cependant, certaines situations permettent aux RSGE de se faire remplacer.

1. Absence pour urgence

Lorsqu'elle doit s'absenter en cas d'urgence, la RSGE doit se faire remplacer par une personne adulte de son choix. Les parents doivent être informés du fait qu'une autre personne remplace la RSGE. Ils devraient également avoir déjà eu l'occasion de rencontrer cette personne. Un cas d'urgence peut être :

- Une absence liée à la santé ou la sécurité de l'un ou de plusieurs des enfants qu'elle reçoit;
- Une absence liée à la santé de la responsable ainsi qu'à la santé de ses proches;
- Une absence liée à l'exercice de ses obligations parentales (il ne s'agit pas là d'activités parentales);

Le MFA parle, pour ses absences, de situations isolées et occasionnelles et il considère que la RSGE ne devrait s'absenter pour de tels motifs que lorsqu'elle est dans l'impossibilité d'agir en dehors des heures d'ouverture de son service.

- La poursuite d'un programme de formation exigée par le Règlement ou toute autre formation exigée par le BC.

2. Activité éducative

- Lorsqu'une RSGE reçoit six (6) enfants ou moins, elle est autorisée à se faire remplacer, dans des cas isolés ou exceptionnels si une activité éducative ne convient pas à tous les enfants. À ce moment, la remplaçante peut rester au service de garde avec une partie des enfants (ex. : les poupons);

- Lorsqu'une RSGE reçoit plus de six (6) enfants, son assistante et elle peuvent s'occuper chacune d'une partie des enfants (ex. : l'une demeure au service de garde et l'autre se rend au parc) en s'assurant de respecter les ratios d'enfants et de poupons en tout temps.

3. Absence occasionnelle

- La RSGE peut faire appel à une remplaçante occasionnelle et ainsi maintenir son service de garde ouvert malgré son absence. Elle ne peut y avoir recours que pour un nombre de jours représentant au plus vingt pourcent (20%) du total des jours d'ouverture de son service calculé sur une base annuelle à partir de sa date de reconnaissance.
- La remplaçante occasionnelle doit détenir un cours de secourisme d'une durée de huit (8) heures avant son premier remplacement. Elle a 6 mois après sa date d'entrée en fonction pour suivre une formation de douze (12) heures portant sur le développement de l'enfant.
- La RSGE doit, préalablement au premier remplacement, remettre au BC l'attestation prévue au sujet de l'absence d'empêchement (article 83).
- Lorsqu'elle fait appel à sa remplaçante occasionnelle, la RSGE doit alors prendre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour aviser dès que possible les parents des enfants qu'elle reçoit de son absence (article 85).
- La remplaçante occasionnelle doit être couverte par la protection de la police d'assurance responsabilité civile d'au moins un million (1 000 000\$) de dollars par sinistre au même titre que doit l'être l'assistante.

Le fait de se faire remplacer ne dégage par la RSGE de sa responsabilité vis-à-vis son service de garde. Le ratio doit être respecté et en aucun temps, la RSGE, l'assistante ou la remplaçante occasionnelle ne peut avoir la responsabilité de plus de six (6) enfants dont deux (2) poupons.

Dans tous les cas, une RSGE doit pouvoir expliquer et, si cela s'avère nécessaire, prouver en tout temps au BC le motif et les circonstances de son absence.

LES CAS OÙ LE SERVICE DE GARDE EST FERMÉ

1. Que veut dire la notion de service de garde fermé ?

Le BC considère qu'un service de garde en milieu familial est officiellement fermé lorsque la RSE n'offre pas son service de garde.

Pendant cette période, le BC n'exerce aucune supervision du service de garde, même si une autre personne remplace la RSE dans le but d'accompagner les parents ou pour toute autre raison, et y reçoit à sa place les enfants habituels.

2. Vacances de la RSGE et congés fériés

La RSGE qui désire prendre des vacances ou des congés fériés doit obligatoirement en aviser à l'avance les parents par écrit. Elle a l'obligation de fermer 17 jours dans l'année (AN) et 9 jours fériés (AD). Dès 2025, le nombre de jours fériés sera de 10.

3. Le BC paie-t-il les subventions lorsque le service de garde de la RSGE est officiellement fermé ?

Le BC ne paie pas la compensation quotidienne du gouvernement pour les enfants bénéficiant d'une place à contribution réduite.

La RSGE est dans l'obligation de fermer son service pour, minimalement, 17 journées dans l'année (entre le 1^{er} avril et le 31 mars). Ces journées sont des journées d'absence de prestation de services subventionnées (APSS).

LA RÉCLAMATION DE LA SUBVENTION ET LA FICHE D'ASSIDUITÉ

Toutes les deux (2) semaines, la RSGE doit compléter une fiche d'assiduité pour chacun des enfants inscrits à son service de garde. La RSGE doit compléter et signer ces rapports, faire signer les fiches d'assiduité par les parents et les retourner au BC dans le délai prescrit, c'est-à-dire au plus tard le vendredi suivant la fin de la période visée.

1. Fréquentation de l'enfant

La RSGE doit inscrire l'absence ou la présence de chacun des enfants inscrits, dans les colonnes correspondant aux jours du cycle en cours.

2. Enfants en visite

La RSGE ne doit pas inscrire les enfants qui sont en visite lorsqu'ils accompagnent un autre adulte qui est présent de façon occasionnelle et sur une période de courte durée.

3. Absences payées

Lorsque l'enfant est absent mais que le parent a quand même payé, la RSGE doit alors inscrire « A » dans la case correspondant au jour d'absence.

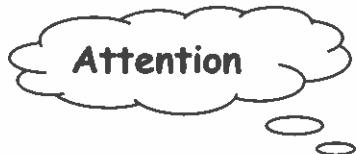
Lorsque le service de garde est fermé, il faut inscrire un code différent. Les codes de fermeture pouvant être inscrits sont dans la légende présente sur la fiche d'assiduité que les parents doivent signer (voir Annexe 1).

4. Départ d'un enfant

Lorsqu'un enfant a définitivement quitté le service de garde, la RSGE doit indiquer la date de départ sur la ligne correspondante de la fiche d'assiduité. Elle doit aussi remettre aux parents une attestation de service de garde fournis.

5. Conservation du document

La RSGE doit penser à conserver l'original de chaque fiche d'assiduité des enfants et, faire parvenir une copie au BC. Ces documents sont un outil essentiel permettant d'effectuer les reçus aux parents en fin d'année financière.



Une copie de la fiche d'assiduité n'est pas une preuve au sens de la loi et, l'original dûment signé par tous les parents, doit obligatoirement être conservé par la RSGE qui est une travailleuse autonome.

CHAPITRE 5 : NOTIONS ADMINISTRATIVES

LES REÇUS ET LES RELEVÉS POUR L'IMPÔT DES PARENTS

1. Quels reçus la RSGE doit-elle remettre aux parents ?

a) Le reçu fédéral

C'est un reçu « maison » sur lequel doivent apparaître :

- Le nom et l'adresse complète de la RSGE;
- Le nom et l'adresse de la personne qui paie les frais de garde;
- Le nombre de jours de garde;
- Le montant total payé par les parents pour l'année financière écoulée.
- Le numéro d'assurance sociale du (des) parent(s) payeur(s).

b) Le reçu provincial ou *Relevé 24*

Un *Relevé 24* doit être rempli pour chaque famille dont l'enfant a fréquenté le service de garde.

2. Date limite pour l'émission des reçus

Les reçus (fédéral et provincial) de frais de garde pour l'année financière écoulée doivent être remis aux parents au plus tard le 28 février.

PARTIE 2 : LES SUBVENTIONS AUX RSE ET AUX PARENTS

CHAPITRE 6 : LES PLACES À CONTRIBUTION RÉDUITE (PCR)

DÉFINITIONS ET ADMISSIBILITÉ

1. Les places à contribution réduite (PCR)

Les PCR permettent au parent de ne payer que le montant de la contribution réduite (fixé par le Ministère et indexé chaque 1^{er} janvier) par jour de fréquentation, pour un maximum de vingt (20) jours par cycle de quatre (4) semaines.

C'est un régime universel et tous les parents dont les enfants sont dans la catégorie d'âge visée y ont droit.

2. Les places à exemption de contribution parentale (ECP)

Les ECP permettent au parent de ne pas payer le montant de la contribution réduite par jour de fréquentation, mais cela, seulement dans deux cas précis :

- Soit le parent bénéficiaire du programme d'aide de dernier recours (aide sociale). Il bénéficiait alors de services de garde gratuits pour un maximum de 23 heures et demie par semaine. Dans le cas où le parent désire plus d'heures de fréquentation, contacter le BC Station Enfance des Moulins;
- Soit le parent bénéficiaire d'une recommandation écrite d'un CLSC, d'un centre de protection de la jeunesse, d'un centre hospitalier ou d'un centre de réadaptation. Cette recommandation peut permettre au parent d'être exempté du montant de la contribution réduite par jour pendant vingt (20) jours par cycle de quatre (4) semaines.

DÉMARCHES ET DOCUMENTS À FOURNIR

La RSGE doit retourner au BC le plus tôt possible la fiche d'inscription de l'enfant, le formulaire PCR complété par le parent et tous les documents requis tel que spécifié dans la demande d'admissibilité à la contribution réduite et, ce, avant le début des services.

La RSGE ou le parent doit faire une demande au BC. Il ne peut faire une demande au BC qu'en fonction de ses besoins réels. Par exemple, il ne peut réclamer cinq (5) jours alors que l'enfant ne fréquentera que quatre (4) jours.

Le parent doit fournir au BC, par l'intermédiaire de la RSGE, les documents suivants :

- Le formulaire intitulé Demande d'admissibilité à la contribution réduite (PCR), dûment complété et signé par le requérant. Le requérant est le parent qui en fait en fait la demande.
- Les originaux des actes de naissance délivrés par le Directeur de l'État Civil du Québec de l'enfant et celui du requérant ;
(Un baptistère produit avant le 1er janvier 1994 peut aussi être accepté);
- Si le requérant est né à l'extérieur du Canada, il doit fournir le document correspondant à son statut;
- Si le requérant est prestataire d'un programme d'aide sociale ou de solidarité sociale, une lettre de l'agent qui traite son dossier;
- Si le requérant a bénéficié de la contribution réduite dans un autre service de garde, une attestation des services de garde fournis.
- Une confirmation d'inscription à la Place 0-5.

ACCEPTATION OU REFUS DE LA DEMANDE

C'est le BC qui traite la demande du parent.

- Si le dossier est complet, la demande est acceptée sur-le-champ;
- Si le dossier est incomplet, la demande est refusée et les motifs sont indiqués au parent et à la RSGE. *Dans ce cas, la loi ne permet pas à la RSGE, même si elle a de la place, d'accepter l'enfant et de faire payer le plein tarif au parent.*

Dans les deux (2) cas (acceptation ou refus du dossier), la RSGE en est immédiatement informée par courriel.

Lorsque la demande est acceptée par le BC, et seulement à ce moment-là, l'enfant peut commencer à fréquenter le service de garde de la RSGE.

Le BC Station Enfance des Moulins accepte les demandes au jour le jour, en fonction des besoins du moment des parents. Aucune place ne peut être réservée et payée à l'avance pour les parents qui ne désirent pas utiliser immédiatement les services de garde.

L'ENTENTE DE SERVICES

La RSGE et le parent doivent obligatoirement signer une entente de services tels que décrits au chapitre 4 – Le service de garde en milieu familial.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES (ARTICLE 6 DU RÈGLEMENT SUR LA CONTRIBUTION RÉDUITE)

- Le parent a droit pour son enfant, à un maximum de dix (10) heures de services éducatifs par jour (à l'intérieur des heures normales d'ouverture du service de garde) et la journée comprend un repas et deux (2) collations.
- Lorsqu'un enfant fréquente moins de dix (10) heures dans une journée, le parent ne peut reporter à un autre jour les heures non utilisées.
- La RSGE doit fournir le matériel utilisé pour appliquer le programme éducatif.
- Le parent ne peut bénéficier des PCR ou ECP pour plus de deux cent soixante et un (261) jours par année.
- Les parents qui bénéficient d'un ECP sans recommandation d'une lettre psychosociale ont droit pour leur enfant à un maximum de 23h et demie par semaine, à raison de cinq (5) demi-journées ou de deux (2) journées et demie par semaine.
- Les services de garde offerts de soir et de nuit bénéficient également du mode de financement des PCR et ECP.

PAIEMENT DES FRAIS DE GARDE PAR LE PARENT

- La RSGE ne peut réclamer au parent d'autres montants que ceux inscrits dans l'entente qu'ils ont signée mutuellement, soit le montant de la contribution réduite.

Des frais supplémentaires peuvent être demandés aux parents qui font garder leur enfant plus de dix (10) heures par jour.

- La RSGE peut aussi demander aux parents un montant supplémentaire pour des « Services plus ». Il s'agit habituellement de sorties régulières pour des activités particulières pour lesquelles la RSGE doit débourser elle-même un montant (piscine, cours de danse, etc.). Il peut aussi s'agir de services supplémentaires tels que déjeuners, soupers, heures supplémentaires, etc. Le parent a le droit de refuser les « Services plus » et il ne doit pas être pénalisé.

- La RSGE ne peut exiger du parent un montant supplémentaire pour le matériel pédagogique, le repas ou les deux (2) collations car la loi inclut ces services dans le montant de la contribution réduite versé par le parent.
- La loi ne permet pas à la RSGE de demander le plein tarif au parent, en attendant de recevoir la compensation du BC.

LE CALCUL DES JOURNÉES

La RSGE doit indiquer la présence ou l'absence des enfants qui bénéficient d'une place à la contribution réduite sur la réclamation de la subvention remise par le BC. Ce dernier se base sur ce document pour calculer les montants dus à la RSGE.

Le nombre de journées est calculé ainsi :

- De 2,5 heures à moins de 4 heures : une demi-journée
- De 4 heures à 10 heures : une journée.

Pour les places à contribution réduite, le BC paie les frais de garde et d'éducation à la RSGE pour un maximum de jours prévus à l'entente collective.

La RSGE peut être subventionnée pour plusieurs enfants, en relation avec le nombre de places pour lequel elle a été reconnue.

DÉPART DE L'ENFANT

Lorsqu'un enfant PCR quitte le service de garde d'une RSGE, celle-ci doit aviser le BC et inscrire la date de départ de cet enfant sur la *Fiche d'assiduité*. La RSGE doit compléter l'*Attestation de services de garde fournis* et en remettre une copie au parent.

ABSENCES FRÉQUENTES DE CERTAINS ENFANTS PCR

Les parents ne peuvent demander un temps plein en prévision d'un besoin ultérieur. (Exception : ces parents peuvent réservé plus de jours qu'ils n'en utiliseront mais doivent toujours respecter l'entente de services avec la RSGE et payer les journées réservées.)

ANNEXE 1

FICHE D'ASSIDUITÉ¹

Annexe 1

Nom du bureau coordonnateur : _____

Nom de l'enfant : _____

Nom du parent : _____

Nom de la RSGE : _____

Date de fin de fréquentation : _____

LÉGENDE

Ouverture du service de garde		Fermeture du service de garde
P : Présence 1 jour	P ½ : Présence ½ jour	F : 1 jour de fermeture non subventionné
A : Absence 1 jour	A ½ : Absence ½ jour	F ½ : ½ jour de fermeture non subventionné
R : Enfant remplaçant 1 jour ½ jour	R ½ : Enfant remplaçant	AN : 1 journée non déterminée d'absence de prestation de services subventionnée (APSS) AD : 1 journée prédéterminée APSS L : 1 jour de libération pour activités associatives S : 1 jour de suspension pour enquête effectuée par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) S ½ : ½ jour de suspension pour enquête effectuée par la DPJ

Semaine débutant le	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche

Confirmation du paiement de la contribution réduite

Semaine débutant le	Date du paiement	Montant payé	Solde à payer

J'atteste que les renseignements inscrits sur cette fiche d'assiduité correspondent à la présence réelle de cet enfant et aux contributions réduites perçues et à percevoir.

Signature de la RSGE : _____ **Date :** _____

J'atteste que les renseignements inscrits sur cette fiche d'assiduité correspondent à la présence réelle de mon enfant et aux contributions réduites payées et à payer.

Signature du parent : _____ **Date :** _____

¹ Les fiches d'assiduité doivent être transmises à votre bureau coordonnateur toutes les deux semaines.

ANNEXE 2

Politique de fonctionnement

PARTIE 13 : PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde en milieu familial et en installation à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le centre de la petite enfance s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel, aux responsables de services de garde qu'il reconnaît, au personnel éducateur ainsi qu'aux parents qui utilisent les services.

Par l'établissement de règles et de balises, le centre de la petite enfance veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

Définition d'une plainte

Une plainte est une insatisfaction exprimée de façon verbale ou écrite au CPE par une personne ou son représentant à l'égard d'une décision ou d'un comportement de l'organisation ou d'une RSGE dans le cadre de ses activités et services.

Principes directeurs du traitement des plaintes

Le centre de la petite enfance recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant un service de garde offert en milieu familial, un membre du personnel ou toute personne agissant en son nom ou toute autre personne.

Toute personne peut porter plainte au centre de la petite enfance pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le service de garde en milieu familial ou dans l'installation qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance ou au Règlement sur les centres de la petite 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 centre de la petite enfance lorsqu'elle a des raisons de croire qu'une personne agissant pour le centre de la petite enfance 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 MFA 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 centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance ou par un de ses règlements.

Personne désignée pour recevoir les plaintes

Le centre de la petite enfance assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires soit de 8h30 à 16h30 du lundi au vendredi. À cet effet, la directrice générale, la directrice du milieu familial, la directrice de l'installation sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes. Si ces personnes ne sont pas disponibles, pour une période excéder 48 heures ou pour une situation d'urgence, la personne qui reçoit la plainte doit l'acheminer directement au conseil d'administration (présidence ou vice-présidence.)

Traitement des plaintes

Les personnes désignées ou la personne qui les remplace traitent toute plainte avec diligence et en assurent le suivi.

La personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d'en exposer la nature, fournit les renseignements ou documents requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

De plus, si elle est faite par écrit, la directrice générale expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et adresse. Si la directrice générale est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de communiquer avec la directrice générale à un autre moment de la journée. Elle prend en note ses coordonnées pour que la directrice générale 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 (directrice de l'installation, directrice du milieu familial, présidence ou vice-présidence)

Examen et traitement de la plainte

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

Politique de fonctionnement

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

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial :

Mais ne constitue pas 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 générale dresse un rapport écrit qu'elle fait parvenir à la responsable du service de garde en milieu familial concernée et, selon la situation et les recommandations du CPE, elle peut, selon le cas :

Communiquer avec la responsable concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir.

Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant.

Concernant une responsable de service de garde en milieu familial :

La directrice doit immédiatement la signaler au Centre de protection de l'enfance et 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 a été publié par l'Office des services de garde à l'enfance en 1995). La directrice générale collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre du personnel de celui-ci :

La directrice générale transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au MESSF.

TABLEAU 2**PROCESSUS SUITE À LA RÉCEPTION DE LA PLAINE**

Suspension	Suite à une rencontre avec la Directrice et un membre du C.A, la personne visée pourra être suspendue (dans le cas d'un membre du personnel) ou interdite d'accès (pour toute autre personne)
Convocation du CA	Il y aura convocation du conseil d'administration dans les 24 heures suivant le dépôt de la plainte. Le plaignant ou la plaignante aura une réponse dans les 48 heures.
Politique Interne	Le CPE Station Enfance des Moulins s'engage à appliquer et respecter la politique interne et à faire enquête sans délais.
Enquête policière	Dès le moment où la plainte est reçue à la police, il y aura ouverture d'enquête policière. L'enquête policière peut mener à une poursuite ou non. La justice suit alors son cours normal.
Information	<p>Des séances d'information pourront être dispensées aux parents des enfants du groupe de la personne visée. Lors de ces rencontres, il s'agit de donner l'information, expliquer les mesures qui sont prises et de répondre aux questions.</p> <p>- Séances avec les parents des enfants du groupe de la personne visée. Il peut s'agir de rencontres individuelles et de groupe.</p> <p>-Convocation d'une Assemblée Générale Spéciale avec une personne ressource extérieure pour l'animation de l'Assemblée.</p>
En tout temps, le plaignant ou la plaignante pourra compter sur le soutien du CPE Station Enfance des Moulins et de ses représentants.	

Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance :

Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

Suivi de contrôle

Lorsque la plainte est fondée, le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. À cette fin, la directrice générale procède, si nécessaire, à une ou plusieurs visites de contrôle au service de garde si nécessaire, dépendant de la nature de l'infraction constatée. Si la situation est corrigée, le dossier de plainte est fermé.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice générale produit un rapport écrit de ses constatations et les présente au conseil d'administration qui décidera du suivi. Si une procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance est entreprise, elle devra rencontrer les exigences des articles 34 à 36 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Rapport du traitement des plaintes

La directrice générale informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE. Elle en décrit la nature.

Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plainte constitués par le centre de la petite enfance ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clefs aux bureaux du CPE. Seuls la directrice générale, la directrice du milieu familial, la directrice de l'installation et le conseil d'administration ont accès à ces documents.

ANNEXE 3

Formulaire d'adhésion **Membres de la corporation**

Qui peut devenir membres de la corporation?

Nous avons, au CPE, quatre catégories de membres :

- Membres parents : les parents des enfants fréquentant nos services de garde que ce soit en installation ou en milieu familial;
- Membres RSGE : les responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues par notre CPE;
- Membres employées : tout le personnel du CPE
- Membre de la communauté

Quels sont les avantages à devenir membre?

Les membres ont le droit de participer aux assemblées générales, de voter pour élire le conseil d'administration du CPE, et, pour les membres parents seulement, de se faire élire comme membre du conseil d'administration. Des activités peuvent aussi s'organiser pour les membres seulement.

Combien coûte la cotisation annuelle?

Présentement, c'est gratuit.

Comment devenir membre?

En complétant cette section et en retournant votre feuille d'adhésion au CPE.

Je désire devenir membre

Je ne désire pas devenir membre

Votre nom : _____

Nom de votre enfant : _____
(Si membre parent)

Signature : _____

Date : _____