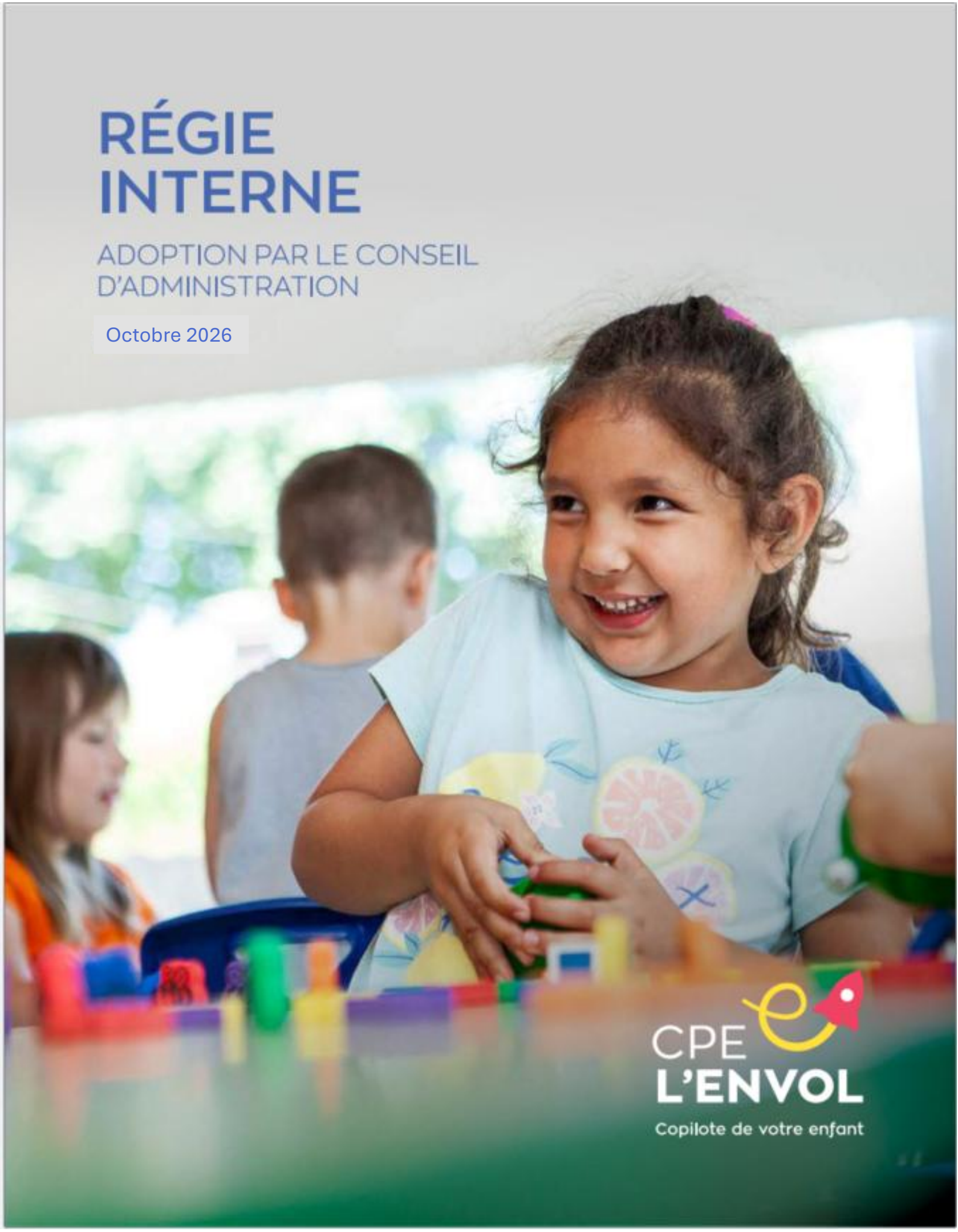
RÉGIE INTERNE

ADOPTION PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Octobre 2026



CPE L'ENVOL

Copilote de votre enfant

Table des matières

Règlements de la régie interne

1. Présentation du CPE L'Envol **3**
Notre vision 3
Notre mission 4
Nos valeurs 4
Nos installations 5

2. Programme éducatif **6**
Nos priorités 6

3. Alimentation **7**
Les restrictions alimentaires 7
Les diètes particulières 7
L'alimentation à la pouponnière 7
Notre philosophie 7

4. Clientèle **8**
Les caractéristiques de notre clientèle 8

5. Contrat de service **9**
L'offre de service 9
La fréquentation 9
La fiche assiduité 9
Les modifications des jours de fréquentation 9
L'enfant remplaçant 9
La résiliation de contrat 10
Politique d'expulsion 11
Tolérance zéro à l'égard de la violence 11

6. Violence et harcèlement **12**

7 Adhésion à la Corporation **12**

8. Modalités de paiement **13**
Les frais de service non payés 13

9. Place à la contribution réduite **13**

10. Reçu pour déclaration fiscale **13**

11. Jours fériés **14**

12. Vacances estivales **14**

13. Fermeture temporaire **14**

14. Horaires **15**

15. Retards **15**

16. Procédure d'accueil **15**
La procédure d'accueil pour un nouvel enfant en pouponnière 15
La procédure d'accueil et de départ de l'enfant 15

17 Matériel fourni par le parent **16**

18. Communication **16**

19. Sieste **17**

20. Programme de sorties **17**

21. Soins médicaux et préventifs **17**
Les incidents 17
Les médicaments 17
La prise en charge d'un enfant malade 18

22. Divers **19**

23. Modalités de participation des parents **19**

24. Plaintes **20**

25. Politique d'admission **21**

26. Conditions d'admission **21**

27. Politique sur la protection des renseignements personnels **22**

28. Adoption et résolution **22**

ANNEXE
Horaire des poupons* (0 à 17 mois) 23
Horaire des 18 mois à 3 ans 24
Horaire des 3 ans à 5 ans 25

Nous vous souhaitons la bienvenue au CPE L'.Envol. Le présent document a été créé à l'intention des parents et décrit les règles qui régissent le CPE. Il constitue un document de référence à consulter. Pour toute information supplémentaire, nous vous invitons à rencontrer le personnel du CPE. Par ailleurs, veuillez prendre note que le présent document est sujet à des mises à jour et donc à des changements.

1. Présentation du CPE L'Envol

Notre Vision

Copilote de votre enfant

Référence dans le domaine de la petite enfance, le CPE L'Envol est un rassemblement de professionnels de la petite enfance reconnus pour leur savoir-faire, leur professionnalisme, leur créativité et la qualité de leurs prestations de service.

Avec cette équipe, le CPE L'Envol s'applique, jour après jour, à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi qu'à offrir des services de garde de qualité. Ces services sont assujettis à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et à son règlement. Ce cadre légal précise les balises minimales pour assurer la qualité des services, notamment en ce qui concerne le programme éducatif.

Les principales **dimensions** de la qualité éducative d'un service de garde éducatif à l'enfance sont :

- **L'interaction entre le personnel éducateur et les enfants,** soit le soutien affectif, l'organisation de la vie en collectivité et le soutien à l'apprentissage.
- **Les expériences vécues par les enfants,** soit un horaire adapté au rythme des jeunes enfants, des jeux amorcés par les enfants, des activités proposées, des routines et des transitions.
- **L'aménagement des lieux et le matériel,** soit un espace de vie confortable et chaleureux, des lieux et du matériel sains et sécuritaires, la variété, la polyvalence, l'accessibilité et un espace de travail adapté aux besoins du personnel.
- **L'interaction entre le personnel éducateur et les parents,** soit la confiance mutuelle, l'ouverture et le respect des réalités familiales et l'utilisation d'une variété de moyens de communication adaptés aux différents besoins des parents.

De plus, le CPE L'Envol s'appuie sur la démarche À petits pas de Casiope pour offrir un service de garde éducatif de qualité en partenariat avec les parents.

Le CPE L'Envol adopte également une approche axée sur l'éducation par la nature, telle que décrite dans le cadre de référence de l'AQCPE. Cette approche nous permet d'offrir aux enfants une exploration de leur environnement naturel, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur. À travers cette pédagogie centrée sur l'exploration par le jeu, les enfants sont sensibilisés à l'écologie et apprennent à relever des défis ainsi qu'à surmonter des obstacles.



Notre mission

La triple mission éducative confiée aux services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) consiste à :

- Assurer le bien-être, la santé et la sécurité des jeunes enfants qu'ils accueillent

  Offrir un milieu de vie propre à accompagner les jeunes enfants dans leur développement global

  Contribuer à prévenir l'apparition de difficultés liées au développement global des jeunes enfants et favoriser leur inclusion sociale.

Nos valeurs

- **Le respect** - L'acceptation et la considération de soi, des autres et de l'environnement, sans porter de jugement et en restant authentique.
- **L'estime de soi** - Le résultat des expériences qui amène une personne à grandir et à faire grandir.
- **L'autonomie** - La capacité de l'enfant à devenir indépendant de l'adulte et à faire des choix éclairés.
- **La bienveillance** - La disposition favorable à l'autre, le respect d'autrui, de son bien-être et de son bonheur, ainsi que la réponse à ses besoins.



Nos installations

Le CPE L'Envol est une Corporation sans but lucratif, qui est incorporée selon la partie III de la Loi sur les compagnies et subventionnée par le ministère de la Famille (MFA).

Le CPE détient un permis d'exploitation pour cinq installations pouvant accueillir un total de 351 enfants.

Poussière d'étoiles

6328, rue Principale
Sainte-Croix

Capacité totale de 80 places.

Poupons de 0 à 17 mois:
15 places, 3 éducatrices.

Enfants de 18 mois à 5 ans:
65 places, 8 groupes,
8 éducatrices.

Semeur d'étoiles

145, rue Dubois
Laurier-Station

Capacité totale de 80 places.

Poupons de 0 à 17 mois:
15 places, 3 éducatrices.

Enfants de 18 mois à 5 ans:
65 places, 8 groupes,
8 éducatrices.

Pluie d'étoiles

120, rue du Hêtre
Laurier-Station

Capacité totale de 73 places.

Poupons de 0 à 17 mois:
15 places, 3 éducatrices.

Enfants de 18 mois à 5 ans:
58 places, 7 groupes,
7 éducatrices.

Sentier d'étoiles

82, rue de l'Ancolie
Saint-Appolinaire

Capacité totale de 80 places.

Poupons de 0 à 17 mois:
20 places, 4 éducatrices.

Enfants de 18 mois à 5 ans:
60 places, 7 groupes,
7 éducatrices.

Nuit d'étoiles

50, rue Gagné
Sainte-Agathe

Capacité totale de 38 places.

Poupons de 0 à 17 mois:
15 places, 3 éducatrices.

Enfants de 18 mois à 5 ans:
23places, 3 groupes,
3 éducatrices

La Corporation est administrée par un conseil d'administration formé de sept (7) administrateurs dont : cinq (5) parents d'un enfant inscrit à un service éducatif dans l'une de nos installations ; une (1) personne issue du milieu des affaires ou du milieu institutionnel, social, éducatif ou communautaire, désignée comme membre de la communauté; un (1) membre du personnel du centre de la petite enfance. La personne qui assume la présidence du comité doit obligatoirement être un parent.

2. Programme éducatif

Le programme éducatif Copilote de votre enfant, qui est appliqué dans tous les points de service du CPE L'Envol, est conforme aux exigences prescrites par le ministère de la Famille.

Au CPE L'Envol, nous sommes dévoués au développement optimal de votre enfant et répondons à ses besoins physiques et affectifs. Nous accordons également une attention particulière à la communication et au dialogue avec les parents des enfants qui fréquentent nos installations.

Nos priorités



La variété de activités

Nos éducatrices qualifiées planifient du matériel et des ateliers variés qui stimulent tous les sens et permettent d'apprendre par le jeu.



Des services spécialisés

Dans chacune de nos installations, on retrouve une éducatrice spécialisée qui veille à accompagner les enfants ayant des besoins particuliers et à les faire progresser à leur rythme, par le biais d'activités personnalisées.



Une éducation par la nature

Quelle que soit la saison, jouer dehors occupe une place très importante dans notre horaire. Toutes nos installations possèdent une grande cour extérieure aménagée avec soin.

Un environnement idéal pour s'amuser, apprendre et se développer !



Une introduction tout en douceur

Au CPE l'Envol, vos tout-petits évoluent à leur propre rythme !

Avec le programme Au rythme du poupon, les enfants de O à 17 mois profitent de soins individualisés : c'est l'éducatrice qui s'adapte à l'enfant et non le contraire. Ainsi, l'adaptation se fait petit à petit, sans trop déroger de la routine à laquelle il est habitué à la maison.

3. Alimentation

Le CPE fournit quotidiennement à chaque enfant un repas et deux collations qui correspondent aux exigences du cadre de référence Gazelle et Potiron du ministère de la Famille (MFA). Les menus hebdomadaires sont planifiés par la responsable du service alimentaire et affichés à l'entrée des installations du CPE. Les repas ont lieu entre 11 h 30 et 12 h 15 pour les 18 mois à 5 ans, selon la répartition des groupes, et entre 11 h 30 et 13 h 00 pour les poupons. Nous demandons aux parents de n'apporter aucune nourriture, ni boisson ou friandise pour éviter tout incident dû aux allergies. Les arachides, les noix et les œufs, ou tout aliment qui en contient ne sont pas servis aux enfants dans nos installations.

Il est important que l'enfant ait déjeuné avant son arrivée au CPE, et ce, même si une collation est servie en matinée. Veuillez noter qu'aucun souper ne sera servi.

Les restrictions alimentaires

En tant qu'établissement de services à la famille, le CPE est sensible aux différences de culture et de religion de sa clientèle. Notre politique alimentaire prévoit des options d'accommodements qui peuvent être proposées aux parents, selon la situation. Cette politique a fait l'objet d'une consultation juridique afin que les choix offerts respectent les droits et responsabilités de tous en tenant compte des limites que le CPE peut rencontrer dans la pratique.

Les diètes particulières

Le CPE s'engage à respecter toute diète prescrite à un enfant par un professionnel de la santé. Une entente sera prise au préalable entre les parents et le CPE pour la mise en application de cette prescription.

L'alimentation à la pouponnière

Pour un enfant de moins de 12 mois, il est de la responsabilité des parents d'introduire de nouveaux aliments. Le personnel de L'Envol ne peut donner à l'enfant un aliment qu'il n'a pas encore goûté. Un fruit en purée et des céréales pour poupons (riz ou avoine) lui seront offerts pour la collation du matin.

Notre philosophie

Une saine alimentation va bien au-delà du contenu de l'assiette ! Une ambiance agréable au moment des repas et le plaisir associé aux échanges avec les pairs sont tout aussi importants. Le personnel joue un rôle primordial dans l'accompagnement de chaque enfant vers l'adoption de bonnes habitudes alimentaires. Il est un modèle, il démontre du plaisir à manger et il a une image positive de son corps. Le CPE porte tout autant attention au contenu de l'assiette qu'aux stratégies éducatives et à l'attitude du personnel au moment des repas et collations.

L'intervention démocratique est préconisée et les responsabilités sont partagées. L'enfant détermine la taille des portions qu'il mange, selon son appétit et ses préférences du moment, tandis que le CPE s'assure de la qualité de son alimentation. Le personnel éducateur lui apprend à reconnaître les signes de satiété et l'encourage à manger lentement afin de prendre le temps d'apprécier la saveur des aliments. Selon l'âge des enfants, un 2• et un 3•service sont offerts. Lorsque la majorité des enfants ont mentionné ne plus souhaiter manger le repas principal, chacun a droit à un dessert.

4. Clientèle

Les caractéristiques de la clientèle

Les familles des enfants fréquentant le CPE sont biparentales et monoparentales de même qu'hétéroparentales et homoparentales. Les parents sont conjoints de fait, mariés ou séparés et âgés de 18 à 44 ans.

Selon le dernier sondage de la clientèle, les municipalités desservies sont :

- Dosquet
- Inverness
- Laurier-Station
- Laurierville
- Leclercville
- Lotbinière
- Lyster
- Notre-Dame-du-Sacré-Cœur-d'Issoudun
- Saint-Agapit
- Saint-Antoine-de-Tilly
- Saint-Apollinaire
- Sainte-Agathe
- Sainte-Croix
- Saint-Édouard
- Saint-Flavien
- Saint-Gilles
- Saint-Jacques de Leeds
- Saint-Janvier-de-Joly
- St-Sylvestre
- Val-Alain



5. Contrats de service

L'offre de service

Le CPE accueille des enfants à temps plein et à temps partiel, et ce, de la naissance jusqu'à son admission à l'éducation préscolaire ou à l'enseignement primaire. Pour être admissible au CPE L'Envol, le parent doit signer un contrat de service selon les modalités prévues par le ministère de la Famille (MFA) et en conformité avec la Loi sur la protection du consommateur. De plus, le parent-utilisateur doit fournir tous les documents requis selon le Règlement sur la contribution réduite. Ce document peut être consulté au CPE ou sur le site Internet du gouvernement du Québec.

La fréquentation

Le financement de nos services éducatifs est octroyé par le ministère de la Famille et basé sur les journées payées par le parent. Par conséquent, nous appliquons la politique suivante :

Une journée réservée = une journée payée

La fiche assiduité

Chaque mois, une fiche attestant de la présence ou de l'absence de l'enfant au CPE doit être produite conformément au Règlement sur les services éducatifs à l'enfance. Le parent a l'obligation de signer ce formulaire qui se trouve sur l'application À petit pas. Seul le parent ou le titulaire de l'autorité parentale doit signer la fiche d'assiduité tous les mois.

La modification des jours de fréquentation

Lorsqu'un parent souhaite augmenter le nombre de jours de fréquentation de son enfant au CPE, nous répondons à la demande en fonction de la disponibilité des places. Si plus d'un même groupe présente une demande en ce sens, la priorité sera accordée en fonction de la date d'entrée dans nos services.

Si un parent souhaite au contraire réduire le nombre de jours de fréquentation prévus dans son contrat de service, il peut le faire en tout temps. Pour ce faire, il doit communiquer avec la directrice de l'installation pour conclure une nouvelle entente. Un délai de deux semaines est à prévoir avant que les changements ne soient effectifs. Aucuns frais de résiliation ne sont exigés. Cependant, le CPE ne peut garantir le rétablissement du nombre de jours initialement prévus ou toute autre augmentation du nombre de jours de fréquentation à la suite de cette modification.

L'enfant remplaçant

Des places temporaires peuvent être disponibles au CPE lorsqu'un enfant qui fréquente le CPE de manière régulière s'absente pour une certaine période (maladie, vacances, etc.). Pour bénéficier des services du CPE de manière temporaire, le parent doit remplir un contrat pour « enfant remplaçant ». Ce type de fréquentation permet à un plus grand nombre d'enfants d'avoir accès à un CPE.

La résiliation de contrat

La résiliation de contrat est décrite à l'article 9 de l'entente de service, qui a été préalablement signée entre le parent et le CPE.

L'article 9 de cette entente se lit comme suit :

« Le **Prestataire** peut mettre fin à l'entente dans les cas suivants :

1) Lorsque le Parent, malgré qu'il en ait été avisé par écrit par le Prestataire, refuse ou néglige de payer la contribution que le Prestataire est en droit d'exiger.

2) Lorsque le Parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde inscrites au document décrivant l'organisation du service de garde qui a été remis au Parent et qui est annexé à l'entente.

3) Lorsque, à la suite d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le Parent pour répondre aux besoins particuliers de l'Enfant, il devient manifeste que les ressources du Prestataire ne peuvent répondre, de façon adéquate, à ces besoins particuliers ou que le Parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention.

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

Par ailleurs, cette entente est assujettie à la Loi sur la protection du consommateur selon laquelle :

« Le consommateur peut résilier le contrat à tout moment en envoyant la formule [de résiliation] ou un autre avis à cet effet au commerçant. Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis.

Si le consommateur résilie le contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a aucuns frais ni pénalité à payer.

Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant a commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a à payer que :

a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat ; et

b) la moins élevée des deux sommes suivantes : soit **50** $, soit une somme représentant au plus **10** % du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Dans les 10 jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur l'argent qu'il lui doit.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles **190 à 196** de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur ».

Politique d'expulsion

Encadrement des situations exceptionnelles pouvant mener à l'expulsion

Le CPE L'Envol de Lotbinière privilégie toujours l'inclusion, la collaboration et le soutien dans l'accompagnement des enfants à besoins particuliers.

Dans une perspective d'inclusion et afin de favoriser le maintien de l'enfant au sein du service de garde, le CPE s'engage à mettre en place un plan d'intervention individualisé, élaboré en collaboration avec les parents et les professionnels concernés. Une période d'observation et de documentation systématique des comportements et des interventions sera réalisée sur une durée minimale de trois (3) semaines afin d'évaluer l'évolution de la situation et l'efficacité des mesures mises en place.

Toutefois, dans de **rares cas,** une **exclusion** définitive peut être envisagée lorsque :

La sécurité de l'enfant, des autres enfants ou du personnel est **compromise.**

Les ressources disponibles ne permettent pas de répondre adéquatement aux besoins de l'enfant, malgré les efforts d'adaptation et de soutien.

Les interventions mises en place n'ont pas permis d'améliorer la situation, malgré un suivi rigoureux et une **collaboration** avec les parents et les professionnels.

Procédure à suivre :

1. Documentation des observations et des interventions effectuées.
2. Rencontres avec les parents pour discuter des enjeux et explorer des solutions.
3. Consultation avec des professionnels.
4. Évaluation des possibilités d'accompagnement externe ou de réorientation vers un milieu mieux adapté à la condition vers une autre installation.
5. Décision prise en concertation avec la direction, les parents et les intervenants, dans le respect des droits de l'enfant.
6. L'expulsion est toujours envisagée en dernier recours, dans une approche respectueuse, transparente et centrée sur le bien-être de l'enfant et du groupe, en respectant un préavis minimal de deux semaines.

Tolérance zéro à l'égard de la violence

Le CPE applique une **politique de tolérance zéro** à l'égard de tout comportement violent, intimidant, menaçant ou irrespectueux envers les membres du personnel, les enfants, les parents utilisateurs, les administrateurs ou toute autre personne présente dans l'établissement. Tout acte de violence verbale, psychologique, physique ou toute menace **portant atteinte à la santé, à la sécurité ou au bien-être** des personnes sera traité avec la plus grande rigueur. Lorsque de tels comportements sont constatés, le CPE se réserve le droit de résilier l'entente de service avec le parent concerné, selon la gravité des gestes posés et après analyse de la situation. Dans les cas où la sécurité des personnes est compromise, la résiliation pourra être appliquée immédiatement, sans autre mesure corrective préalable. Cette mesure s'inscrit dans l'obligation du CPE de maintenir un milieu de vie sain, sécuritaire et respectueux pour tous.

Procédure **en cas de comportement inacceptable d'un parent :**

1. Documentation des faits et des incidents observés.
2. Rencontre avec le parent et/ou faire un avertissement écrit, afin de lui communiquer les préoccupations et les attentes du CPE.
3. Analyse de la situation par la direction.
4. En présence de comportements violents, menaçants ou mettant en danger la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants, du personnel ou des autres familles, application du principe de tolérance zéro peut mener à une résiliation immédiate de l'entente de service.
5. Transmission d'un avis écrit de résiliation au parent.

6. Violence et harcèlement

Le harcèlement verbal, psychologique ou physique entre employés, entre employé-parent ou entre parent-parent est inacceptable (articles 81.18., 81.19. - LNT).

Les médisances et les blâmes font du tort aux personnes visées et nuisent aux relations de travail ainsi qu'au rendement général. Il est essentiel de respecter les autres et d'entretenir des relations de qualité.

Le CPE s'est doté d'une politique contre la violence, le harcèlement et l'abus de pouvoir.
Cette politique est disponible sur le site Internet du CPE.

7. Adhésion à la Corporation

Lors de l'inscription de son enfant, le parent ou le tuteur d'un enfant fréquentant l'une ou l'autre des installations de la Corporation est considéré comme membre de la Corporation et a le droit de vote aux assemblées générales de la Corporation.

8. Modalités de paiement

Les frais de service sont payables par paiement préautorisé le troisième lundi de chaque mois.

Les frais de service non payés

Après quarante-cinq (45) jours consécutifs de non-paiement des frais de service par l'un ou l'autre des parents, le CPE L'Envol se réserve le droit de refuser la garde de l'enfant.

9. Places à contribution réduite

Une place à contribution réduite donne à l'enfant le droit à des services de garde éducatifs de qualité pour une période continue de dix (10) heures par jour ainsi qu'à un repas et deux collations.

Le CPE L'Envol peut demander une contribution additionnelle pour une sortie ou un article personnel d'hygiène fourni. Le parent doit alors convenir des services requis et des modalités dans une entente particulière à chacune des situations.
De même, si le parent a besoin de plus de dix (10) heures de services continues pour son enfant, le CPE peut lui demander une contribution additionnelle de 5 $ par jour.

Le Règlement sur la contribution réduite établit comme année de référence la période comprise entre le 1er septembre d'une année et le 31 août de l'année suivante.

10. Reçu pour déclaration fiscale

Un reçu de frais de garde vous sera remis au plus tard le 28 février de chaque année par le CPE.



11. Jours fériés

Les installations sont ouvertes toute l'année, sauf lors des jours fériés suivants :

Vendredi saint
Lundi de Pâques
Journée nationale des patriotes
Fête nationale du Québec
Fête du Canada
Fête du Travail
Action de grâces
Veille de Noël
Noël
Lendemain de Noël
Veille du jour de l'An
Jour de l'An
Lendemain du jour de l'An

Si ces jours fériés surviennent durant les fins de semaine, ils seront déplacés selon le calendrier du gouvernement du Québec. Veuillez noter que le parent paie les frais de garde pour ces jours fériés.

12. Vacances estivales

Les installations demeurent ouvertes pendant toute la période des vacances d'été. Pour faciliter la gestion du personnel éducateur, le CPE demande aux parents de remplir un court sondage par le biais de l'application À petit pas afin de connaître les jours de fréquentation des enfants pour la période comprise entre le 1er juin et le 31 août. Les renseignements fournis par les parents sont purement indicatifs.

13. Fermeture temporaire

En cas de fermeture pour cause de tempête, de bris de chauffage, d'événements pouvant compromettre la sécurité des enfants ou toute cause hors de notre contrôle, les parents sont avisés par l'entremise de notre page Facebook par Amisgest lorsque l'événement survient avant l'ouverture de l'installation. Les frais de la contribution parentale sont exigés lors d'une première journée de fermeture.

Cependant, si l'événement a lieu durant l'ouverture du CPE, les parents sont avertis par l'intermédiaire de l'application À petits pas, Amisgest ou par téléphone. Ils sont alors tenus de venir chercher leur enfant et les frais de service habituels seront exigés.

14. Horaires

Toutes nos installations sont ouvertes du lundi au vendredi de 6 h 30 à 17 h 30, à l'exception de l'installation **Semeur d'étoiles,** qui ouvre de 6 h 45 à 17 h 45. Pour les horaires détaillés de la journée, voir l'annexe.

15. Retards

Le parent doit respecter les horaires établis. En cas de retard, dans la mesure du possible, le parent doit aviser le CPE. Le parent se voit imposer une amende de 10 $ par tranche de 15 minutes s'il arrive après l'heure de fermeture de l'installation fréquentée, soit 17 h 45 pour l'installation **Semeur d'étoiles** ou 17 h 30 pour les autres installations.

16. Procédure d'accueil

La procédure d'accueil pour un nouvel enfant en pouponnière

Lors de l'inscription de l'enfant et de la signature du contrat de service, la directrice de l'installation remet aux parents les documents de référence concernant le CPE et leur explique le fonctionnement de l'installation. Une rencontre entre l'éducatrice de l'enfant et le parent est également planifiée.

La procédure d'accueil et de départ de l'enfant

L'enfant doit être accompagné de l'un de ses parents à son arrivée et à sa sortie. Le parent doit aviser l'éducatrice avant de quitter l'installation avec son enfant.

Avant l'accueil et avant le départ, le parent a la responsabilité de déshabiller et d'habiller son enfant au vestiaire. Chaque enfant possède un casier identifié à son nom. Lorsque l'enfant est prêt, le parent le reconduit à son éducatrice.

Le CPE doit toujours être avisé si quelqu'un d'autre que les parents doit venir chercher l'enfant. Si le parent informe le CPE de cette situation par téléphone, il doit fournir à toute personne qui le demande une preuve d'identification, c'est à dire la date et l'année de naissance de son enfant. Seules les personnes préalablement autorisées peuvent venir chercher l'enfant. Une preuve d'identité leur sera demandée.

L'enfant ne peut quitter l'installation avec une tierce personne sans une autorisation préalable du parent ou d'une personne inscrite sur la liste des personnes autorisées à venir chercher l'enfant.

En cas d'urgence, un membre du personnel du CPE contacte les personnes qui sont inscrites au dossier de l'enfant pour venir le chercher.

Dès son arrivée en fin de journée, le parent est responsable de son enfant, c'est-à-dire que si l'enfant sort seul à l'extérieur de l'installation, le CPE ne sera pas tenu responsable.

Chaque enfant possède un journal de bord accessible avec l'application À petit pas. Le parent et l'éducatrice peuvent y inscrire des informations et des commentaires à propos de l'enfant.

Le parent doit s'assurer de consulter régulièrement le journal de bord de son enfant pour se tenir informé des nouvelles directives ou informations.

En cas de doute quant à la sécurité des enfants, eu égard au comportement du parent, le personnel du CPE doit prendre les mesures nécessaires (appel au service d'urgence, signalement à la DPJ, etc.) afin de s'assurer que l'enfant quitte le service en toute sécurité.

17. Matériel fourni par le parent

Les parents doivent tous fournir le matériel suivant :

Un doudou, un animal en peluche ou un autre objet de transition pour la sieste. La taille des casiers ne nous permet pas d'accepter les articles de grande dimension (ex: douillette, sac de couchage);

Crème solaire et onguent de zinc

Des souliers pour l'intérieur (pas de pantoufles)

Des vêtements de rechange.

Les parents d'un poupon doivent également fournir:

Des couches, des suces, des biberons et du lait maternel ou maternisé, si nécessaire.

Le CPE fournit la literie.

Comme nous favorisons une approche de l'éducation par la nature, nous sommes à l'extérieur une bonne partie de la journée. Les enfants doivent donc être habillés en fonction de la température extérieure et de façon à assurer leur confort pour une longue période. Une grenouillère imperméable peut être une très bonne solution pour que l'enfant reste bien au sec.

Les parents doivent veiller à ce que leur enfant ait toujours des vêtements de rechange.

Tous les vêtements et articles de l'enfant doivent être identifiés à son nom et rangés dans le casier qui lui est attribué. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus.

Nous demandons aux parents de ne pas apporter de jouets (ex. : poupées, petites autos, etc.).

18. Communication

La communication entre l'éducatrice et le parent est à la base d'une bonne collaboration. Lors de l'intégration d'un nouvel enfant, le personnel éducateur rencontre ses parents pour apprendre à mieux le connaître. Par la suite, les éducatrices sont disponibles le matin et en fin de journée pour échanger les informations importantes avec les parents. Les parents qui souhaitent s'entretenir plus longuement avec l'éducatrice au sujet de leur enfant peuvent prendre rendez-vous.

Tous les jours, le personnel éducateur consigne les informations importantes et les observations sur le développement de l'enfant dans un journal de bord, qui sont accessibles aux parents sur l'application À petits pas. Les parents peuvent également communiquer avec l'éducatrice de leur enfant par l'intermédiaire de cette application.

De plus, des portraits éducatifs de l'enfant sont rédigés deux fois par année, soit en novembre et en mai, et remis au plus tard le15 décembre et le 15 juin, respectivement. Ces portraits s'appuient sur les observations quotidiennes du personnel éducateur et sont axés sur le développement de l'enfant, la détection hâtive de difficultés et la préparation à la transition scolaire. Les parents peuvent consulter le dossier éducatif de leur enfant sur l'application À petits pas et prendre rendez-vous avec son éducatrice pour en discuter.

19. Sieste

Un temps est réservé à la relaxation ou à la sieste pour tous les enfants l'après-midi. Chez les poupons, le rythme et le besoin de sommeil de chaque enfant sont respectés.

20. Programme de sorties

Au cours de l'année, des sorties extérieures (visites, pique-niques, promenades au parc, sortie en milieu naturel, etc.) peuvent avoir lieu. Une autorisation de sortie est demandée aux parents lors de l'inscription de l'enfant. Les parents sont invités à participer aux activités spéciales en tant qu'accompagnateurs.

Si des frais supplémentaires sont exigés pour la participation à une activité, le parent signe une entente spéciale avec le CPE. Une copie de cette entente lui est ensuite remise. Le CPE reste toujours à la disposition du parent.

21. Soins médicaux et préventifs

Les incidents

Lors d'un incident, le personnel du CPE remplit systématiquement un rapport qui précise la nature de l'incident, son déroulement et les premiers soins apportés. Ce rapport est ensuite déposé dans l'application À petit pas. et doit être signé par le parent.

S'il s'agit d'un incident mineur, le parent est averti au moment où il vient chercher son enfant.

Dans le cas d'un incident plus sérieux, le CPE assure le transport de l'enfant vers l'urgence et l'enfant est accompagné par une personne responsable. Le parent est aussitôt prévenu de la situation.

Veuillez noter que les frais de transport (taxi aller-retour, ambulance) sont à la charge du parent.

Les médicaments

Tout médicament administré au CPE doit être prescrit par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire. Cet avis vaut également pour les médicaments en vente libre tels que le sirop pour la toux, les produits homéopathiques et l'acétaminophène.

Le parent doit apporter le médicament dans son contenant d'origine avec l'étiquette de la pharmacie sur lequel il est inscrit :

- Le nom de l'enfant ;
- Le nom du médicament ;
- La posologie ;
- La durée du traitement ;
- Le nom du professionnel de la santé ;
- La date d'expiration du médicament.

Accompagné par l'éducatrice, le parent doit également mettre à jour le dossier médical de son enfant. Ce dossier se trouve dans le local de l'enfant.

Produits sans autorisation médicale

Certains produits peuvent toutefois être administrés sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité à la condition que le parent ait signé le Formulaire d'autorisation parentale pour administrer les produits sans autorisation d'un professionnel de la santé habilité, qui se trouve dans le dossier médical de l'enfant. Les produits qui peuvent être administrés selon ces critères sont : la crème hydratante, le baume à lèvre, la solution nasale, la solution orale d'hydratation, la crème pour l'érythème fessier, la crème solaire et la solution calamine.

Acétaminophène et insectifuge

L'acétaminophène et l'insectifuge peuvent être administrés à l'enfant selon le protocole en vigueur si le document dédié à cet effet est complété.

Santé et hygiène

Afin d'aider les enfants à conserver un bon état de santé et d'empêcher la transmission de maladies infectieuses et contagieuses au CPE, nous suivons les directives du guide d'intervention du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

La prise en charge d'un enfant malade

L'enfant présentant des signes évidents d'une maladie contagieuse devra être retourné à la maison, et cela, aussi bien dès son arrivée que durant la journée. Le CPE avise le parent de venir chercher le plus rapidement possible son enfant dans les circonstances suivantes :

- Si la diarrhée de l'enfant est accompagnée de vomissements (2 ou plus en 24 heures);
- Si l'enfant a vomi pendant la nuit et qu'il n'a pas déjeuné ;
- Si l'enfant est déshydraté ;
- Si les selles de l'enfant sont trop abondantes pour être contenues dans sa couche ou si l'enfant n'a pas le temps de se rendre à la salle de bain pour faire sa selle ;
- Si la fréquence des selles est anormalement élevée ;
- Si du mucus ou du sang est présent dans ses selles;
- Si la fièvre de l'enfant persiste 1 heure après de son administration de l'acétaminophène, ou souffre de symptômes gastro-intestinaux ;
- Si l'enfant est trop malade pour suivre les activités quotidiennes.

Lorsque le CPE demande au parent de venir chercher son enfant en raison d'une incapacité à suivre le groupe, de la présence de fièvre ou d'un risque de contagion, le parent est tout de même tenu de payer pour la journée.

Tous les parents des enfants du CPE sont avisés de chaque cas de maladies contagieuses diagnostiquées par un médecin par l'intermédiaire du cahier journalier.



22. Divers

Pour le bien-être des enfants qui fréquentent nos installations, nous demandons aux parents de :

Ne pas circuler dans les corridors et les salles du CPE avec des bottes en saison hivernale ou avec des souliers trempés.

Ne pas fumer à l'intérieur du centre ou sur le terrain extérieur;

Ne pas intervenir auprès d'un enfant autre que le sien;

Ne pas utiliser de mots vulgaires ou un langage inapproprié et communiquer de manière adaptée à la clientèle (enfants de 0-5 ans).

Le personnel du CPE s'engage à aviser les parents de tout changement apporté au règlement de la régie interne. Des **exercices d'évacuation** sont régulièrement effectués pour offrir une sécurité maximale à la clientèle du CPE.

Conformément à l'article 87 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, la **présence d'animaux** au CPE est interdite.

En raison de **risque d'étouffement,** les objets de petite taille tels que des pièces de monnaie, de petits bijoux, des boucles d'oreilles, des bagues, des chaînettes, des breloques, des boutons, de petits jouets, des jetons et des piles sont interdits en présence des enfants.

23. Modalités de participation des parents

Le CPE L'Envol, en tant que service communautaire sans but lucratif, encourage la participation des parents utilisateurs et les invite à :

Devenir membre de la Corporation

- Assister à l'assemblée générale pour user de leur droit de parole et de leur droit de vote
- Échanger avec l'éducatrice en tout temps (rencontre parents/éducatrice)
- Communiquer avec la direction pour diverses demandes

Prendre connaissance du déroulement de la journée de son enfant par le rapport quotidien

- Accompagner les enfants pour certaines sorties, au besoin
- Participer aux activités du CPE (campagne de financement, etc.)
- S'impliquer dans différents comités dans la mesure du possible.

L'assemblée générale a pour rôle et devoir de:

Recevoir les rapports du conseil d'administration

Élire les membres du conseil d'administration

Recevoir les états financiers

24. Plaintes

Le CPE L'Envol assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. À cet effet, la directrice générale est désignée comme la personne responsable pour recevoir et traiter les plaintes. Dans le cas d'une plainte concernant la direction générale, la présidence du CA est la personne désignée pour recevoir la plainte. Le CPE est également doté d'une politique de traitement des plaintes. Toutes les plaintes sont strictement **confidentielles.**

Étapes du processus de traitement d'une plainte

ÉTAPE 1 Dépôt de la plainte

ÉTAPE 2 Analyse de la recevabilité de la plainte

ÉTAPE 3 Détermination du service visé et codification

ÉTAPE 4 Enclenchement du processus
4.1. Envoi d'un accusé réception au plaignant et avis de consentement
4.2. Avis de consentement

ÉTAPE 5 Élaboration d'une stratégie d'enquête et désignation des collaborateurs
5.1. Stratégie d'enquête
5.2. Désignation d'un ou des collaborateurs de l'examen
5.3. Autres informations pertinentes à consigner pour planifier le traitement de la plainte

ÉTAPE 6 Enquête

ÉTAPE 7 Analyse et rapport d'enquête de la plainte
7.1. Plainte non fondée
7.2. Plainte fondée
7.3. Plainte partiellement fondée

ÉTAPE 8 Décision et communication
8.1. Mesure
8.2. Collaboration ou non-collaboration
8.3. Communication

ÉTAPE 9 Suivi auprès du plaignant et vérification de la satisfaction
9.1. Demande de révision du plaignant

ÉTAPE 10 Suivi des mesures mises en place

ÉTAPE 11 Registre des plaintes

ÉTAPE 12 Option qualité
12.1. Conseil d'administration
12.2. Direction du CPE

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE L'Envol veut favoriser, de façon ordonnée, un traitement juste et équitable de toutes les plaintes formulées verbalement ou par écrit.

Toute personne peut porter plainte au CPE L'Envol lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant au nom du CPE L'Envol manque à une obligation ou à un devoir imposé par le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou encore n'agit pas de manière équitable ou transparente.

Toute plainte est traitée, évaluée et inscrite au registre des plaintes du CPE L'Envol. La personne ayant porté plainte recevra une réponse dans un délai raisonnable.

25. Politique d'admission

Tout parent souhaitant inscrire son enfant au CPE L'Envol doit obligatoirement avoir inscrit son enfant sur le guichet unique d'accès aux places en services de garde.

Nous prévoyons accorder la priorité aux :

Enfant vivant dans un contexte de précarité socio-économique ;

Enfants présentant des besoins particuliers – mission générale d'inclusion ;
Enfants des membres du personnel du CPE ;
(si la personne doit quitter son emploi, les places ne seront pas garanties)
Fratries actuelles ;
Transferts entre nos installations (interne) ;
Enfants fréquentant déjà le service de garde à temps partiel ou à temps plein (interne) ;

Enfants sur la liste d'attente externe du guichet unique d'accès aux places en services de garde.

26. Conditions d'admission

Pour être admissible à une place à contribution réduite, le parent doit résider au Québec et posséder l'un des statuts suivants:

Être citoyen canadien;
Être résident permanent;
Être un travailleur temporaire avec permis ;
Être un étudiant étranger boursier ;
Être réfugié ou personne protégée ;
Être titulaire d'un permis de séjour temporaire ;
Être un demandeur d'asile même sans permis de travail, conformément à un jugement de la Cour suprême.

Pour l'inscription de son enfant, le parent doit par ailleurs fournir les documents obligatoires suivants:

Une copie de son certificat de naissance (le CPE doit voir le document original);
Une copie du certificat de naissance de son enfant (le CPE doit voir le document original);

Les documents exigés selon son statut, si le parent est né à l'extérieur du Canada;
Une lettre confirmant qu'il reçoit des prestations d'aide de dernier recours, s'il y a lieu;
Une attestation des services de garde reçus, si l'enfant a fréquenté un service de garde depuis le 1er septembre de l'année de référence.

* Les présentes conditions pouvant être révisées afin de demeurer en cohérence avec le



27. Politique sur la protection des renseignements personnels

Le CPE doit respecter une nouvelle obligation en matière de sécurité de l'information. Cette loi (Loi 25) vise toutes les entreprises du Québec et a pour objectif d'offrir un cadre de protection des renseignements personnels détenus par les entreprises.

Cette loi s'applique à l'égard des renseignements personnels qu'une entreprise recueille, détient, utilise ou communique à des tiers, et ce, quelles que soient la nature du support et la forme sous laquelle les renseignements personnels sont détenus, à savoir écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

La responsable de la protection des renseignements personnels au CPE L'Envol est Mme Valérie Martineau, directrice générale.

En cas d'incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel, le CPE L'Envol s'engage à:

- Prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé aux personnes concernées et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.
- Évaluer si l'incident présente un risque de préjudice sérieux en tenant compte du niveau de sensibilité des renseignements personnels impliqués, des conséquences de leur utilisation et de la probabilité que ces renseignements soient utilisés à des fins préjudiciables.
- Aviser la Commission d'accès à l'information **(CAI)** et la personne concernée si l'incident présente un risque de préjudice sérieux.

28. Adoption et résolution

Le présent document a été adopté par le conseil d'administration lors de la rencontre régulière tenue le 21 février 2023.

Pour le conseil d'administration:

Joanie Adam, secrétaire
Conseil d'administration du CPE l'Envol

21 février 2023
Date

Modification adopté le 17 novembre 2026

Horaire des poupons* (0 à 17 mois)

Annexe 1

6h 30	Ouverture du CPE - Accueil des enfants à l'extérieur
8h45	Routine préparatoire à la collation Lavage des mains
9h00	Collation
9h 30	Sieste
10h 00	Activités extérieures
11 h 30	Début du dîner et boires
12 h 15	Préparation à la sieste, changement de couches**
12 h 30	Sieste
14 h 45	Routine préparatoire à la collation Lavage des mains
15 h 00	Début de la collation
15h 30	Sorties extérieures (entre 16 h 00 à 16 h 15 en saison froide)
17h 45	Fermeture du CPE

*Le rythme de chaque enfant est respecté. L'éducatrice instaure graduellement un horaire stable, ritualisé et adapté aux besoins de l'enfant.

**Les couches sont vérifiées aux 2 heures.

Horaire des 18 mois à 3 ans

Annexe 2

6h45	Ouverture du CPE - Accueil des enfants à l'extérieur Regroupement par groupe d'âge et jeu libre Lavage des mains à l'arrivée
8h45	Routine préparatoire à la collation Routine du lavage des mains
9h00	Collation
9h 30	Changement de couches, initiation à la toilette
10h 00	Activités extérieures
11 h 20	Préparation au dîner Routine du lavage des mains
11 h 30	Début du dîner
12 h 20	Préparation au repos (toilette, changement de couches).
12 h 45	Sieste
14 h 30	Réveil et jeu libre (calme)
14 h 45	Routine préparatoire à la collation
15 h 00	Collation
15 h 30	Activités extérieures (entre 16 h 00 à 16 h 15 en saison froide).
15 h 30	Début de la séparation des groupes.
17 h 45	Fermeture du CPE.

Horaire des 3 ans à 5 ans

Annexe 3

6h45	Ouverture du CPE - Accueil des enfants à l'extérieur Lavage des mains à l'arrivée
8h45	Routine préparatoire à la collation Routine du lavage des mains
9h00	Collation
9h 30	Ateliers ou jeu libre
10 h 15	Activités extérieures
11 h 25	Préparation au dîner Routine du lavage des mains
11 h 35	Dîner
12 h 40	Préparation au repos (toilette, histoire, activités calmes)
13 h 00	Sieste ou repos
14 h 30	Réveil. Jeux libres (calme)
14 h 45	Routine préparatoire à la collation
15 h 00	Collation
15 h 30	Activités extérieures (entre 16 h 00 à 16 h 15 en saison froide)
15 h 30	Début de la séparation des groupes
17 h 45	Fermeture du CPE