



BC/CPE LA GRENOUILLE ROSE

POLITIQUE DE GESTION DES COMPORTEMENTS VIOLENTS, DES MANQUEMENTS CONTRACTUELS ET DES CONDUITES INAPPROPRIÉES

(Applicable aux CPE et aux services de garde en milieu familial)

1. Objet de la politique

La présente politique a pour objectif :

- d'assurer un milieu éducatif sécuritaire, stable et bienveillant, tant sur le plan physique que psychologique;
- de définir clairement les comportements pouvant compromettre la santé, la sécurité, ou le bien-être d'autrui, de même que le bon fonctionnement du service de garde;
- de préciser les interventions éducatives, préventives et administratives pouvant être appliquées, en cohérence avec les besoins des enfants et des familles ainsi qu'avec les obligations légales;
- d'encadrer les situations pouvant mener à une restriction temporaire, une suspension ou, en dernier recours, à la résiliation de l'entente de service;
- d'énoncer les responsabilités du service de garde et celles des parents afin de favoriser un partenariat respectueux;
- de garantir la conformité aux exigences légales applicables aux services de garde éducatifs à l'enfance.

Cette politique est élaborée conformément à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE), au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RSGEE), à la Loi sur la protection du consommateur (LPC), ainsi qu'aux articles 1604, 2126 et 2129 du Code civil du Québec, qui encadrent la prestation et la résiliation des ententes de service.

2. Principes directeurs

2.1) Sécurité physique et psychologique

La sécurité globale des enfants et des adultes présents sur les lieux constitue la priorité absolue.

2.2) Respect, civilité et bienveillance

Toute interaction doit se dérouler dans un climat de respect mutuel, de courtoisie et de professionnalisme. La bienveillance et l'ouverture au dialogue sont attendues de toutes les parties.

2.3) Prévention avant sanction

L'observation, la communication et les interventions éducatives sont privilégiées avant toute mesure administrative.

2.4) Proportionnalité et jugement professionnel

Les moyens d'intervention sont choisis en fonction de la gravité, de la fréquence et du contexte des situations observées. Ces derniers sont appliqués de manière équitable, raisonnable et cohérente.

2.5) Collaboration parent-service

Le service de garde et le parent doivent travailler ensemble. La collaboration, l'échange d'information et le respect des engagements sont indispensables.

2.6) Transparence, rigueur et documentation

Toute décision repose sur des faits observables, consignés et communiqués clairement au parent.

3. Comportements inacceptables

3.1 Chez l'enfant

Un comportement est considéré inacceptable lorsqu'il compromet la santé, la sécurité ou le bien-être de l'enfant lui-même, d'un autre enfant ou d'un adulte présent sur les lieux, de même que lorsqu'il nuit au bon fonctionnement du milieu.

Ces comportements peuvent se présenter sous différentes formes. Les exemples suivants sont fournis à titre indicatif, sans constituer une liste exhaustive :

- coups, morsures, griffures, pincements;
- utilisation dangereuse ou inappropriée de matériel;
- crises ou réactions comportant un risque réel de blessure;
- comportements impulsifs présentant un danger immédiat;
- insultes, menaces, intimidation, dénigrement.

Éléments obligatoires à considérer

Avant d'appliquer une mesure administrative, le service de garde évalue :

- l'âge et le stade de développement de l'enfant;
- les contextes de vie récents (stress, transitions, fatigue, etc.);
- les besoins particuliers ou diagnostics de l'enfant;
- les stratégies déjà mises en place et leur efficacité;
- l'impact du comportement sur le groupe et la sécurité du milieu.

3.2 Chez le parent

Un comportement est considéré inacceptable lorsqu'il compromet la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants ou des autres adultes présents sur les lieux, ou lorsqu'il nuit au bon fonctionnement du milieu.

Ces comportements peuvent se présenter sous différentes formes. Les exemples suivants sont fournis à titre indicatif, sans constituer une liste exhaustive :

- propos agressifs, menaçants, insultants ou discriminatoires;
- gestes intimidants ou violents, qu'ils soient verbaux, physiques ou écrits (courriels, messages, etc.);

- refus de quitter les lieux lors d'une situation perturbatrice;
- refus persistant de collaborer aux mesures visant la sécurité ou l'intégration de l'enfant;
- perturbation grave de l'environnement éducatif;
- manquements répétés aux obligations contractuelles, incluant les paiements en retard, le non-paiement, ou les engagements non tenus malgré les rappels.

4. Prévention et soutien

Le service de garde met en œuvre des pratiques préventives pour soutenir le développement de l'enfant et prévenir l'escalade de comportements :

- activités adaptées au développement;
- routines prévisibles favorisant la stabilité émotionnelle;
- outils visuels et stratégies socio-émotionnelles;
- observation continue et ajustements individualisés;
- échanges réguliers et constructifs avec les parents.

De leur côté, les parents jouent également un rôle essentiel dans la prévention des comportements inappropriés en favorisant un climat de collaboration, de respect et de stabilité, ce qui permet d'éviter l'escalade de situations problématiques. À ce titre, ils doivent notamment :

- adopter un comportement respectueux et civilisé en tout temps;
- collaborer aux interventions éducatives ou de sécurité;
- communiquer toute information pertinente concernant l'enfant;
- récupérer l'enfant rapidement lorsqu'il est demandé de le faire;
- respecter les règles internes du service de garde;
- assurer le paiement des services selon les modalités prévues.

Lorsqu'une situation préoccupante implique l'enfant :

- les faits sont consignés objectivement;

- le parent est rapidement informé;
- des stratégies éducatives sont mises en place;
- un plan de soutien individualisé peut être élaboré;
- des rencontres de suivi sont organisées.

5. Intervention en cas de comportement inapproprié de l'enfant

Lorsqu'un comportement met en danger la santé, la sécurité ou le bien-être de l'enfant lui-même, des autres enfants ou des adultes présents sur les lieux, les interventions suivantes peuvent être mises en place, sans s'y limiter :

- sécuriser les enfants du groupe;
- retirer les objets dangereux;
- intervenir de façon calme, rapide et maîtrisée;
- interrompre l'activité au besoin;
- offrir à l'enfant un espace sécuritaire pour se réguler;
- demander au parent de venir chercher l'enfant si le retour au calme est impossible.

Lorsque la situation est stabilisée, le service de garde :

- accompagne l'enfant dans un retour au calme adapté;
- applique les stratégies éducatives prévues;
- documente l'incident dans le registre approprié;
- assure un suivi détaillé de la situation auprès du parent.

6. Intervention en cas de comportement inapproprié du parent

En cas de violence ou d'intimidation, le service de garde applique notamment les mesures suivantes :

- mettre fin immédiatement à l'interaction;
- demander au parent de quitter les lieux;
- consigner les faits;
- transmettre un rappel écrit des règles;
- imposer des restrictions d'accès au besoin;
- suspendre temporairement les services lorsque la sécurité ou le climat du milieu l'exige;
- résilier l'entente en cas de comportements graves ou répétitifs.

7. Documentation des comportements de l'enfant et/ou du parent

Le service de garde documente systématiquement :

- la description factuelle des incidents;
- les dates, heures, lieux et circonstances;
- les interventions éducatives et administratives appliquées;
- les communications avec les parents;
- les plans de soutien et ajustements;
- la justification de toute suspension ou résiliation.

Une documentation rigoureuse assure la transparence entre les parties.

8. Mesures administratives graduées

Selon la nature ou l'évolution de la situation, le service de garde peut notamment adopter les mesures administratives suivantes :

- retrait de l'enfant pour le reste de la journée;
- réduction temporaire des heures de fréquentation;
- suspension temporaire;
- résiliation de l'entente, lorsque les critères légaux sont rencontrés.

9. Résiliation de l'entente de service

La résiliation est une mesure exceptionnelle. Elle n'est envisagée que lorsque les critères légaux applicables sont rencontrés et que la poursuite sécuritaire ou harmonieuse du service n'est plus possible, malgré les interventions préventives, éducatives et administratives mises en place.

9.1) Défaut grave ou répétitif du parent (art. 1604 C.c.Q.)

La résiliation peut être appliquée lorsque le parent manque de façon grave ou répétée à ses engagements contractuels, et que ces manquements compromettent la relation de collaboration ou le bon fonctionnement du service.

9.2) Motif sérieux lié à l'enfant (art. 2126 C.c.Q.)

La résiliation peut être envisagée lorsque le comportement de l'enfant entraîne un risque important pour sa propre sécurité ou celle d'autrui, ou encore lorsqu'il devient impossible d'assurer son intégration de manière sécuritaire et adaptée.

9.3) Motif sérieux lié au parent (art. 2126 C.c.Q.)

La résiliation peut être appliquée lorsque le comportement d'un parent compromet sérieusement la sécurité ou le bien-être des personnes présentes, nuit de manière significative au fonctionnement du milieu, ou empêche le maintien d'un climat sécuritaire et respectueux.

9.4) Préavis ou résiliation immédiate

Un préavis de deux semaines est accordé au parent avant la résiliation de l'entente, lorsque la situation le permet.

Toutefois, une résiliation immédiate peut être appliquée lorsqu'un comportement ou un incident présente un caractère sérieux ou exceptionnel rendant impossible la poursuite sécuritaire du service.

9.5) Effets de la résiliation (art. 2129 C.c.Q.)

À la fin de l'entente :

- les services rendus doivent être payés;
- toute avance excédentaire est remboursée;
- chaque partie doit limiter les préjudices liés à la fin du contrat.

Une lettre écrite officialise la décision.

10. Révision de la politique

Cette politique est révisée :

- au minimum tous les deux ans;
- lorsque des modifications législatives ou réglementaires entrent en vigueur.