

Règles de fonctionnement Volet installation

Centre de la petite enfance



Saint-Césaire (Québec) J0L 1T0
Téléphone : 450-469-4242
Télécopieur : 450-469-2585
Courriel : cpe@mamiepom.com

<p>« La Frimousse » 1795, avenue du Frère André Saint-Césaire (Québec) J0L 1T0 Téléphone : 450-469-4774 Télécopieur : 450-469-0628</p>	<p>« Chapeau Melon » 2366, Du Pont Marieville (Québec) J3M 1K7 Téléphone : 450-460-2002 Télécopieur : 450-460-2121</p>
<p>« Pomme Câlines » 160, Amédée-Côté Rougemont (Québec) J0L 1M0 Téléphone : 450-469-4762 Télécopieur : 450-469-1608</p>	<p>« La Ribambelle » 703, rue Martel Richelieu (Québec) J3L 5R7 Téléphone : 450-658-0660 Télécopieur : 450-658-5434</p>

RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

VOLET INSTALLATION

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
LE CENTRE DE LA PETITE ENFANCE	6

Première partie

DÉFINITIONS ET STRUCTURE

1. Définitions	
1.1 Centre de la Petite Enfance (CPE)	10
1.2 Bureau coordonnateur (BC)	10
1.3 Responsable de service de garde (RSG)	10
1.4 Place à contribution réduite (PCR)	10
1.5 Exemption de contribution parentale (ECP)	10
2. Structure	
2.1 Désignation	11
2.2 Permis	11
2.3 Mandat	11
2.4 Membres de la corporation	11
2.5 Assemblée générale annuelle	12
2.6 Conseil d'administration	12
2.7 Implication du CPE	12
2.8 Assurances	12
2.9 Politique de traitement de plainte	12

Deuxième partie

FONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS

3. Descriptif des membres du personnel	14
4. Admission	14
5. Liste d'attente	15
6. Inscription	15
7. Intégration progressive	16
8. Formation des groupes	17
9. Politique d'expulsion	17
10. Jours et heures d'ouverture	17
11. Ratio personnel/enfant	18
12. Horaire type des activités quotidiennes	18
13. Vacances	20
14. Congés fériés	20
15. Fournitures	
15.1 Fournitures d'hygiène	20
15.2 Autres fournitures à fournir par les parents	21

16.	Arrivée et départ	22
17.	Fin de semaine	23
18.	Nutrition	23
19.	Collaboration parent/personnel de l'installation	24
20.	Politique relative à la prise de photos	25
21.	Politique relative à l'état d'ébriété	
	21.1 Responsabilité	26
	21.2 Interventions	26
22.	Stationnement	26
23.	Fermeture exceptionnelle de l'installation	26
24.	Tarification et modalités financières	
	24.1 Tarif	26
	24.2 Modalités de paiement	27
	24.3 Paiement en cas d'absence	27
	24.4 Retard de paiement	27
	24.5 Chèque sans provision	28
	24.6 Frais de retard	28
	24.7 Avis de départ	28
	24.8 Reçus pour fins d'impôt	28
25.	Fiche d'assiduité	28

Troisième partie

SANTÉ

26.	Le parent	30
27.	L'enfant	30
28.	Administration de médicaments	
	Extraits du Règlement sur les centres de la petite enfance	31
29.	Administration de l'acétaminophène	31
30.	Démarches en cas de fièvre	32
31.	Allergie/intolérance	32
32.	Urgence	32
33.	Divers	33

Annexe 1 Politique de traitement de plainte et formulaire

Annexe 2 Politique d'expulsion

INTRODUCTION

Ces règles de fonctionnement, volet installation, font partie intégrante de l'entente de service que vous devez signer pour bénéficier d'un service de garde en installation.

Ces règles de fonctionnement ont pour objet de définir, le plus clairement possible, le fonctionnement de l'installation et les règles administratives qui la régissent. Elle se veut un outil facilitant la relation entre les parents et le service de garde en clarifiant les règles inhérentes à ce service.

Certaines de ces règles sont dictées par le gouvernement du Québec à l'intérieur de la Loi et des règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance, d'autres, ont été décidés par le conseil d'administration du CPE Mamie-Pom qui a entériné l'ensemble de cette régie interne.

Ces différentes règles ont pour seuls objectifs le mieux-être et la sécurité de vos enfants ainsi que le fonctionnement harmonieux de votre installation.

Nous sommes conscients de l'effort que va nécessiter la lecture de cet imposant document mais nous espérons qu'il va répondre à la plupart de vos interrogations. Cependant, s'il vous reste des questions, nous vous invitons à communiquer avec la directrice de votre installation qui se fera un plaisir d'y répondre.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte

LE CENTRE DE LA PETITE ENFANCE (CPE) MAMIE-POM

SA MISSION

La mission du Centre de la petite enfance (CPE) Mamie-Pom est d'offrir des services de garde éducatifs de qualité assurant la santé, la sécurité et le mieux-être des enfants, dans un cadre chaleureux et accueillant où l'égalité des chances et l'acceptation des différences sont prônées.

SA VISION

Être une organisation unifiée et dynamique dont les valeurs organisationnelles et éducatives ont pour but d'exercer une influence positive sur la société de demain.

SES VALEURS ORGANISATIONNELLES

Le respect : reconnaissance de soi, des autres et de son environnement.

Le professionnalisme : savoir, savoir-faire, savoir être et savoir devenir

L'engagement : l'entraide, implication, passion, authenticité

LE CPE MAMIE-POM

ORGANISME NON CONFESSIIONNEL ET APOLITIQUE

Le Centre à la petite enfance Mamie-Pom est un organisme dont la mission fondamentale est de permettre aux enfants qui lui sont confiés de s'épanouir en toute liberté. Le CPE se définit comme un organisme non confessionnel et apolitique. À cet égard, le CPE s'engage à respecter une neutralité en ce qui concerne les croyances religieuses et les philosophies politiques de toute origine qu'elles soient. Les valeurs que le CPE Mamie-Pom prône sont, entre autres, le respect (de soi, des autres et de son environnement), l'autonomie, l'estime de soi, le partage, la tolérance, la non-violence et la non-discrimination (basée sur la race, le sexe, la classe sociale, l'appartenance religieuse et toutes autres différences).

Les activités quotidiennes, fêtes ou événements se font dans une atmosphère laïque et ne sont, en aucune façon, soumis à des rituels religieux particuliers; cette atmosphère reflète les traditions culturelles dans lesquelles se situe l'organisme.

Malgré ce qui précède, le CPE Mamie-Pom est ouvert à toute démarche d'accommodements raisonnables qui sera traitée selon la procédure adoptée par le conseil d'administration (procédure disponible sur demande).

RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

VOLET INSTALLATION

Première partie

DÉFINITIONS ET STRUCTURE

1. DÉFINITIONS

1.1 Centre de la petite enfance (CPE) :

Un établissement qui s'engage à fournir des services de garde éducatifs dans une ou plusieurs installations.

1.2 Bureau coordonnateur (BC) :

Un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial est un titulaire de permis de centre de la petite enfance agréé par le ministre pour coordonner, dans un territoire délimité, les services de garde éducatifs offerts par les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial qu'il a reconnues et pour surveiller l'application des normes établies par règlement les concernant.

1.3 Responsable de service de garde (RSG) :

Une personne physique, travailleuse autonome, reconnue par un bureau coordonnateur, qui fournit des services de garde éducatifs, contre rémunération, dans une résidence privée.

1.4 Place à contribution réduite (PCR) :

La contribution parentale réduite est fixée par le gouvernement, quel que soit le mode de garde choisi par le parent. Pour être éligible, le parent doit répondre aux exigences décrites dans le règlement sur la contribution réduite.

Le parent peut obtenir les informations sur ce programme auprès du CPE.

1.5 Exemption de contribution parentale (ECP) :

Il existe des ECP quel que soit le mode de garde choisi par le parent.

Est admissible à l'exemption du paiement de la contribution réduite, le parent qui reçoit une prestation en application du Programme d'assistance-emploi prévu par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.

Un maximum cinq (5) journées de garde par semaine, pour un maximum 261 journées de garde réparties dans l'année de référence sont permis.

Sur recommandation d'un intervenant d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, un parent peut être exempté pour une plus longue période. Le parent doit également répondre aux exigences décrites dans le règlement sur la contribution réduite et fournir les documents demandés. Le parent peut obtenir les informations sur ce programme auprès du CPE.

2. STRUCTURE

2.1 Désignation :

Le CPE Mamie-Pom est **une corporation sans but lucratif** incorporée en vertu de la partie III de la Loi des compagnies et subventionnée par le **Ministère de la Famille (MF)**. Son siège social est situé au 1298, avenue Saint-Paul à Saint-Césaire. Ses services de garde en installation sont situés :

- ❖ Pour « La Frimousse » au 1795, avenue du Frère André à Saint-Césaire ;
- ❖ Pour « Chapeau Melon » au 2366, Du Pont à Marieville ;
- ❖ Pour « Pomme Câlines » au 160, Amédée-Côté à Rougemont et ;
- ❖ Pour « La Ribambelle » au 703, rue Martel à Richelieu.

2.2 Permis :

Le centre est titulaire d'un permis (n° 3001-4712) du MF :

- ❖ L'installation de Saint-Césaire (n° 3005-9787) compte 47 places dont 5 pour les poupons ;
- ❖ L'installation de Rougemont (n° 3005-9789) compte 39 places dont 5 pour les poupons ;
- ❖ L'installation de Marieville (n° 3005-9790) compte 60 places dont 10 pour les poupons ;
- ❖ L'installation de Richelieu (n° 3005-9788) compte 75 places dont 15 pour les poupons ;
- ❖ Le CPE Mamie-Pom a obtenu l'agrément du ministre pour être le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial pour un permis de 558 places dans le territoire de la MRC Rouville (n° 7000-4741) ;

2.3 Les objectifs du CPE et du bureau coordonnateur :

Nous voulons offrir aux parents de la population de la **Municipalité Régionale du Comté (MRC) de Rouville**, un service de garde qui correspond à leurs besoins et à ceux de leurs enfants, en proposant des services de qualité, tout en :

- ❖ Assurant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants ;
- ❖ Coordonnant l'intervention éducative ;
- ❖ Favorisant le développement global de chacun des enfants ;
- ❖ Favorisant le rapprochement des familles ;

De plus, le CPE offre des services de garde diversifiés :

- ❖ Des services de garde en milieu familial sur l'ensemble de la MRC Rouville par l'intermédiaire des RSG qu'il a reconnues ;
- ❖ Des services de garde en installation dans les villes de Saint-Césaire, Rougemont, Marieville et Richelieu :
 - Avec des groupes homogènes (groupe du même groupe d'âge) ;
 - Avec des groupes multiâges ;

2.4 Membres de la corporation :

Conformément aux *Règlements intérieurs* de la corporation, seuls les parents utilisateurs des services de garde peuvent devenir membres de la corporation en acquittant la cotisation fixée par le conseil d'administration. Le montant de cette cotisation annuelle est fixé une fois l'an par le conseil d'administration.

2.5 Assemblée générale annuelle :

L'assemblée générale annuelle permet d'élire les administrateurs de la corporation parmi les membres intéressés et dûment proposés. C'est également l'occasion de faire un retour sur l'année écoulée.

2.6 Conseil d'administration :

Le CPE est dirigé par un conseil d'administration de 11 membres. Les membres sont élus lors de l'assemblée générale annuelle.

Le Conseil est composé de :

- ❖ 4 parents utilisateurs des services de garde en milieu familial reconnus par le CPE/BC et 1 responsable de services de garde reconnue par le CPE ;
- ❖ 1 parent utilisateur de l'installation de Saint-Césaire ;
- ❖ 1 parent utilisateur de l'installation de Rougemont ;
- ❖ 1 parent utilisateur de l'installation de Marieville ;
- ❖ 1 parent utilisateur de l'installation de Richelieu ;
- ❖ 1 éducatrice de l'une des installations du CPE ;

De plus, 1 poste est réservé à un membre issu du milieu des affaires, ou du milieu institutionnel, social, éducatif ou communautaire.

L'implication des parents au sein du conseil d'administration et de l'assemblée générale annuelle est essentielle au bon fonctionnement de la corporation.

2.7 Implication du CPE :

Le CPE Mamie-Pom est membre :

- ❖ De l'Agence de Développement des Compétences en Petite Enfance (ADCPE);
- ❖ D'une mutuelle de prévention ;
- ❖ D'une coopérative d'achat regroupé ;
- ❖ D'une table de concertation petite enfance sur le territoire ;

2.8 Assurances :

Le CPE détient une assurance responsabilité civile pour ses services de garde en installation.

2.9 Politique de traitement des plaintes :

Le CPE se prévaut d'une politique de traitement de plainte qui vise à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services offerts et d'une responsabilisation de la clientèle et du personnel.

Toute personne physique ou morale en relation avec le CPE. Il peut s'agir d'un parent utilisateur, d'un employé du CPE, d'une responsable de service de garde en milieu familial (RSG) reconnue par le CPE.

(Voir la politique de traitement de plainte et le formulaire en annexe)

Deuxième partie

FONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS

3. DESCRIPTIF DES MEMBRES DU PERSONNEL

L'équipe du CPE se compose ainsi :

- ❖ La direction générale Elle planifie, organise, dirige et contrôle le CPE. Elle exécute les décisions du CA, en l'assistant dans l'exercice de ses rôles et ses responsabilités, en assurant la qualité des services offerts et leur fonctionnement efficace, en le représentant auprès du personnel et en assurant une gestion optimale des ressources humaines, financières, matérielles et immobilières ;
- ❖ Les directrices adjointes Elles participent à la coordination générale du CPE, voient au bon fonctionnement de l'installation et supervisent le personnel sous leur responsabilité ;
- ❖ Les éducatrices titulaires de groupe Leur rôle est de favoriser le développement global de l'enfant dans un environnement stimulant, de répondre à leurs besoins d'hygiène, de santé et de sécurité et d'entretenir une communication constante avec les parents et les autres membres du personnel ;
- ❖ Les éducatrices essentielles Elles accompagnent, secondent ou remplacent les éducatrices pour de courtes périodes, veillent à la santé, à la sécurité et au mieux-être des enfants et accomplissent diverses tâches ;
- ❖ Les responsables à l'alimentation Elles élaborent les menus variés et équilibrés en tenant compte du guide alimentaire canadien, préparent des repas complets et des collations, achètent et entreposent les aliments, nettoient et entretiennent la vaisselle, les équipements et leur lieu de travail ;

4. ADMISSION

Les installations du CPE Mamie-Pom reçoivent les enfants âgés de 3 mois à 5 ans. Les admissions se font selon **la disponibilité des places** (place libre dans le groupe pouvant accueillir l'enfant).

Le CPE se réserve le droit d'accepter ou non un enfant ou de mettre fin unilatéralement à une entente de service lorsqu'il juge qu'il n'a pas les ressources nécessaires à offrir un service répondant aux besoins spécifiques d'un enfant.

5. LISTE D'ATTENTE

En cas de non-disponibilité de place, les parents doivent obligatoirement inscrire leurs enfants sur la liste d'attente centralisée sur le site www.laplace0-5.com. Par la suite, l'octroi d'une place est tributaire :

- ❖ Du besoin à combler dans chaque installation;
- ❖ De l'ordre des priorités;
- ❖ De la date d'inscription sur la liste d'attente;

Dans un premier temps, les places seront offertes prioritairement aux enfants des employés réguliers et des employés contractuels long terme (un an et plus) du CPE.

Par la suite, et par ordre d'inscription sur la liste d'attente, les places seront offertes aux résidents du territoire que le CPE dessert, soit la **MRC de Rouville** en appliquant dans l'ordre les priorités suivantes :

- ❖ La fratrie des enfants fréquentant déjà le service (pour permettre aux enfants d'une même famille de fréquenter le même endroit) ;
- ❖ Le transfert d'un enfant dans une autre installation de notre CPE ;
- ❖ Pour les installations de Rougemont et de Marieville, une priorité est accordée aux employés de notre partenaire, A. Lassonde Inc. (15 places au total) ;
- ❖ Les enfants présentant un handicap (en tenant compte du ratio et des ressources financières et humaines disponibles) ou ceux bénéficiant d'une recommandation du CLSC ;
- ❖ Les inscriptions à temps plein (5 jours par semaine) ;

En ce qui concerne les temps partiels, les chances de combler une inscription à quatre (4) jours semaine par une inscription pour une seule journée de garde étant extrêmement rare, l'installation privilégiera les inscriptions de deux (2) ou trois (3) jours par semaine.

Le CPE offre le service d'intégration aux enfants à besoins particuliers dans chaque installation. Le soutien se fait par des éducatrices spécialisées en complémentarité avec l'éducatrice titulaire.

Ainsi lorsqu'un enfant présente des problématiques, un programme est mis en place pour mieux détecter le soutien nécessaire à son intégration harmonieuse dans son groupe. Après l'analyse des résultats, il se peut qu'une subvention particulière soit demandée au ministère en accord avec les parents.

6. INSCRIPTION

L'admission d'un enfant en installation est conditionnelle à ce que le parent remplisse et fournisse un ensemble de documents. Lors de l'inscription de leur enfant, les parents doivent donc :

A) Remplir les documents suivants, fournis par le CPE :

- ❖ La fiche d'inscription de l'enfant* (cette fiche inclut, entre autre, un historique médical de l'enfant et des autorisations à signer) ;

- ❖ La demande de place à contribution réduite (PCR) ;
- ❖ L'entente de service ;
- ❖ Les diverses annexes s'il y a lieu ;

Prendre note que les ententes de services sont signées **pour une année** et le début correspond à la dernière semaine d'août OU la première semaine de septembre.

Tout changement à l'entente de services doit être fait à la direction qui verra à y répondre en tenant compte de la saine gestion financière, des besoins de l'organisation et de certains critères (temps plein vs temps partiel, arrêt temporaire...).

NB : Durant l'été, un parent ayant un horaire atypique (professeur, infirmière, pompier, policier, travailleur saisonnier...) peut réduire sa fréquentation tout en respectant l'entente de services signée.

Aucune place n'est réservée.

B) Fournir les documents suivants :

- ❖ Certificat de naissance original du parent ou du tuteur signataire de la demande ainsi que celui de l'enfant pour que ce dernier soit admissible aux PCR ;
- ❖ Une preuve d'admissibilité à une prestation d'un programme d'aide de dernier recours au sens de la Loi sur la sécurité du revenu (L.R.Q., c.S-3.1.1) pour une exemption de contribution parentale (ECP) ;

** La fiche d'inscription est conservée au CPE tant que l'enfant y est inscrit et peut être remise aux parents lorsque l'enfant quitte le service de garde définitivement. Les renseignements contenus dans cette fiche sont confidentiels et nul ne peut les communiquer ou en être informé par écrit ou verbalement sans l'autorisation des titulaires de l'autorité parentale.*

Pour permettre aux éducatrices d'administrer des médicaments aux enfants et pour permettre à ces derniers de participer à certaines activités, les parents seront invités à signer les documents suivants :

- ❖ Les protocoles d'administration de médicaments ;
- ❖ Les différentes autorisations (photos, sorties spéciales, etc.) ;

Il appartient aux parents de mettre à jour, lorsque nécessaire, les renseignements fournis lors de l'inscription.

7. INTÉGRATION PROGRESSIVE

Une intégration progressive est possible à l'intérieur d'une période maximale de vingt (20) jours ouvrables. Le parent, l'éducatrice et la directrice adjointe doivent discuter ensemble de la meilleure procédure à suivre pour permettre à l'enfant de s'intégrer harmonieusement à son nouveau groupe.

Cependant les journées où l'enfant n'est pas présent, durant les vingt (20) jours ouvrables d'intégration, le paiement des frais de garde est exigé.

8. FORMATION DES GROUPES

Le principal critère dans la formation des groupes est la date de naissance de l'enfant et son stade de développement. La formation des groupes est également tributaire du nombre de places disponibles dans chacun des groupes. En général, la formation des groupes est complétée début septembre. Cependant, il peut arriver que des enfants soient transférés de groupe tout au long de l'année, si la situation le requiert.

Pour les groupes des pouponnières, l'âge requis est de 0 mois à 18 mois moins un jour. Si au 1^{er} septembre, le poupon n'a pas encore 18 mois, il devra demeurer dans la pouponnière pour la prochaine année à moins qu'une place se libère en cours d'année. Cependant cela ne peut excéder 29 mois.

9. POLITIQUE D'EXPULSION

Il se peut que pour diverses raisons, le CPE demande aux parents de retirer leur enfant de l'établissement selon l'article 9 de l'entente de service :

Article 9. Résiliation de l'entente par le Prestataire

9.1 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 présent document et à l'entente de service ;
- 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 (2) semaines au Parent. Cependant, le Prestataire peut mettre fin à la présente 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.

(Voir la politique d'expulsion en annexe)

10. JOURS ET HEURES D'OUVERTURE

- ❖ Bureaux administratifs (situés au 1298, avenue Saint-Paul à Saint-Césaire) :
 - Du lundi au jeudi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h;
 - Le vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 15 h 30;
- ❖ Installations St-Césaire et Richelieu:
 - Du lundi au vendredi de 6 h 45 à 18h00 h;
- ❖ Installation Marieville:
 - Du lundi au vendredi de 6 h 45 à 17h45 h;

- ❖ Installation Rougemont :
 - Du lundi au vendredi de de 7 h à 18 h;

11. RATIO PERSONNEL/ENFANT

Les ratios d'une éducatrice pour 5 enfants de 0-17 mois, d'une éducatrice pour 8 enfants de 18 à 47 mois et d'une éducatrice pour 10 enfants de 48 mois et plus seront respectés en tout temps, tel que le prévoit l'article 21 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

12. HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

12.1 Pour les enfants de la pouponnière :

6 h 45 ou 7 h à 9 h :

- ❖ Accueil progressif des enfants, jeux libres et sieste au besoin

9 h à 9 h 30 (peut varier selon les besoins des poupons) :

- ❖ Collation

9 h 30 à 9 h 45 :

- ❖ Changement de couches

9 h 45 à 11 h :

- ❖ Jeux extérieurs, activités dirigées, sieste au besoin

11 h 15 à 12 h :

- ❖ Dîner

12 h à 12 h 15 :

- ❖ Changement de couches

12 h 15 à 14 h :

- ❖ Préparation à la sieste, sieste

14 h à 15 h

- ❖ Réveil progressif des enfants

15 h à 16 h :

- ❖ Changement de couches, préparation à la collation et collation, jeux semi-dirigés ou libres

16 h à 17 h 45 ou 18 h :

- ❖ Départ progressif des enfants, jeux extérieurs ou jeux semi-dirigés ou libres

NB : Nous suivons le rythme personnel de chaque poupon.

12.2 Pour les enfants de plus de 18 mois :

6 h 45 ou 7 h à 8 h 45 :

- ❖ Accueil des enfants, jeux libres, rangement et division des groupes

9 h à 9 h 45 :

- ❖ Collation et hygiène

9 h 45 à 11 h 30 :

- ❖ Activités dirigées ou semi-dirigées, une sortie à l'extérieur, sinon psychomotricité, jeux de groupe, musique ou activités éducatives

11 h 30 à 12 h 15 :

- ❖ **Dîner des multiâges et des groupes de 18 mois à 3 ans**

12 h 45 à 14 h 30 :

- ❖ **Préparation à la sieste et sieste pour les groupes multiâges et les groupes de 18 mois à 3 ans**

14 h 30 à 15 h :

- ❖ **Réveil progressif pour les groupes multiâges et les groupes de 18 mois à 3 ans**

11 h 45 à 12 h 30 :

- ❖ **Dîner des groupes de 4-5 ans**

13 h à 14 h 30 :

- ❖ **Préparation à la sieste et sieste des groupes de 4-5 ans**

14 h 30 à 15 h :

- ❖ **Réveil progressif des groupes de 4-5 ans**

15 h jusqu'à la fermeture :

- ❖ Préparation à la collation et collation
- ❖ Jusqu'au départ progressif des enfants : jeux semi-dirigés et libres, jeux intérieurs ou extérieurs selon la température

Chaque éducatrice est responsable de la planification et de la gestion de son groupe tout en respectant les objectifs du programme éducatif du MF et la plateforme pédagogique du CPE. Elle doit s'assurer de la sécurité physique et affective de tous les enfants. La programmation est envoyée quotidiennement par courriel pour consultation via notre système électronique.

Voici des exemples d'activités planifiées dans une journée :

- ❖ Des activités de bricolage ;
- ❖ Des coins dans lesquels nous pouvons retrouver des jeux de table, des jeux symboliques, des jeux sensoriels, des jeux de blocs ;
- ❖ Des activités motrices telles que faire un parcours moteur dans la salle polyvalente OU grimper au mur d'escalade ;
- ❖ Aller à la bibliothèque dans l'espace alloué à cet effet à l'intérieur de l'installation ou à celle de la ville ;
- ❖ Faire des promenades dans la ville pour mieux la connaître ;

Les sorties à l'extérieur, pour les enfants, sont obligatoires à tous les jours lorsque la température est clémente. Il n'y a pas d'heures fixes, les éducatrices les intègrent dans le déroulement de la journée.

SORTIES PÉDAGOGIQUES

Une information spécifique à chaque sortie spéciale (ex. : montagne, cabane à sucre, zoo) autre que les promenades sera envoyée à tous les parents des enfants concernés. De plus, ***une signature parentale autorisant l'enfant à participer à cette sortie est requise.***

Les parents qui ne désirent pas que leur enfant effectue une sortie ou qui refusent ou négligent de signer l'autorisation de sortie se verront tout de même offrir un service de garde éducatif.

Le transport peut se faire par autobus pour les enfants de plus de 18 mois OU par co-voiturage en s'assurant d'avoir les sièges d'auto de chaque enfant.

13. VACANCES

Les installations resteront ouvertes durant toute la période estivale. Cependant dans le but de mieux planifier la période de vacances des membres du personnel éducateur, **les parents doivent nous aviser, au plus tard le 1^{er} mai, de l'absence de leur enfant pour la période de vacances estivales** (absence de plus de 2 jours consécutifs) via le portail parent de notre système électronique.

Pour d'autres périodes de vacances, les parents doivent aviser l'installation au moins 2 semaines à l'avance.

Veillez noter que la contribution réduite est exigée pour ces journées.

14. CONGÉS FÉRIÉS

Veillez noter que la contribution réduite est exigée pour toutes ces journées (l'installation ayant à assumer, entre autres, les salaires du personnel durant ces congés).

Les installations seront fermées pour les congés fériés suivants :

Fête du Travail	Lendemain du Jour de l'An
Action de Grâces	Vendredi de Pâques
Veille de Noël	Lundi de Pâques
Noël	Fête des Patriotes
Lendemain de Noël	St-Jean-Baptiste
Veille du Jour de l'An	Confédération
Jour de l'An	

NB : Lorsque ces congés fériés tombent un samedi, les installations seront fermées le vendredi précédent. S'ils tombent un dimanche, les installations seront fermées le lundi suivant.

15. FOURNITURES

15.1 Fournitures d'hygiène :

Des frais d'articles personnels d'hygiène (crème solaire), de 10 \$, sont facturés à chaque enfant dès son entrée au CPE et sont renouvelés le 1er septembre de chaque année.

Le parent a le choix d'accepter ou de refuser cette entente en signant l'annexe B jointe avec l'entente de services. Si un parent refuse l'entente, il doit s'engager à fournir lesdits produits et en assumer la gestion en les identifiant au nom de l'enfant, en renouvelant le produit et vérifiant la date de péremption.

Fournitures d'hygiène fournies par le CPE:

Crème de zinc	Solution orale d'hydratation
Calamine	Acétaminophène
Insectifuge (si nécessaire)	Lingettes humides

Fournitures d'hygiène fournies par le parent:

Baume à lèvres	Crème hydratante
Goutte nasale saline	

15.2 Autres fournitures à fournir par les parents :

De façon générale, les enfants doivent être habillés selon la saison en tenant compte du fait qu'ils vont jouer à l'extérieur de façon quotidienne.

Tout objet appartenant à votre enfant doit être **identifié**. Le CPE Mamie-Pom n'est pas responsable des pertes desdits objets.

Lors de la première journée de fréquentation, vous devez fournir :

- ❖ Une « doudou » pour la sieste (au besoin) ;
- ❖ Des vêtements appropriés à la saison ;
- ❖ Des vêtements de rechange - *deux (2) rechanges de vêtements (plus si l'enfant est en apprentissage de propreté)* ;
- ❖ Un sac en tissu pour les vêtements souillés ;

Pour les poupons aussi longtemps que nécessaire :

- ❖ Les couches ;
- ❖ Le lait maternisé ;
- ❖ Les biberons, les sucres et les verres à bec **identifiés** au nom de l'enfant ;

Le CPE fournit la nourriture pour les poupons à la condition que les parents aient rempli le formulaire indiquant les aliments déjà expérimentés par l'enfant à la maison (ceci afin d'éviter les risques reliés aux allergies alimentaires).

Pour l'été :

- ❖ Un chapeau ou une casquette ;
- ❖ Un costume et une serviette de bain pour la baignade - *Pour les poupons, le maillot de bain doit être remplacé par une « couche piscine » qui ne sera utilisée que pour la baignade* ;

Pour l'hiver :

- ❖ Tuque, cache-col (pas de foulard en raison des risques d'étranglement), manteau, pantalon et bottes d'hiver ;
- ❖ Souliers pour l'intérieur ;
- ❖ Mitaines plutôt que des gants (beaucoup plus facile à enfiler) ;

Vêtements particuliers :

Il est essentiel que les enfants soient habillés décentement. Dans certains groupes, les enfants commencent à découvrir leur corps. Nous voulons donc privilégier l'intimité de chacun et ne pas causer de remarques désobligeantes.

- ❖ Lors du port de la robe, il est recommandé de porter un short en-dessous ;
- ❖ Lors du port des camisoles avec des bretelles « spaghetti », si la camisole est très évasée, il est recommandé de porter un chandail en-dessous ;

À moins d'avis contraire, votre enfant ne doit pas apporter de jouets (ceci n'inclut pas la doudou ou le toutou pour la sieste).

De plus, il ne doit pas porter de collier ou de bague ou apporter de pièces de monnaie ou des sacs de plastique au service de garde afin d'éviter les risques d'étouffement ou d'étranglement.

Pour la même raison, seules les boucles d'oreilles non pendantes et fixées à toute épreuve sont acceptées. Il ne doit pas non plus apporter de la nourriture en regard des enfants pouvant y être allergiques.

16. ARRIVÉE ET DÉPART

À l'arrivée, les parents se chargent de dévêtir l'enfant, de ranger ses effets, de le reconduire au local d'accueil et de signaler son arrivée à l'éducatrice en lui remettant le porte-clé attribué à l'enfant.

Au départ de l'enfant, les parents se chargent de vêtir l'enfant et de signaler son départ à l'éducatrice et de remettre le porte-clés attribué à l'enfant dans le tableau prévu à cet effet.

Tout départ avec une personne autre que le parent ou la personne autorisée sur la fiche d'inscription, devra être signalé par écrit ou par téléphone. Pour plus de sécurité, une pièce d'identité peut être exigée.

En tout temps, à l'intérieur comme à l'extérieur du CPE, lorsque l'enfant est en compagnie de son parent, ***ce dernier est pleinement responsable de la surveillance de son enfant.***

Aucun enfant ne doit sortir seul de l'installation. Il doit attendre son parent afin d'éviter certains risques d'accident dans le stationnement.

Consignes particulières :

- ❖ Les parents doivent aviser l'installation de l'absence de leur enfant, et ce, avant l'heure habituelle d'arrivée ou au plus tard à 9h soit en répondant au SMS envoyé par notre système électronique ou par téléphone ;
- ❖ Il est préférable pour l'enfant de faire son entrée avant 9h pour pouvoir bénéficier de l'ensemble des activités. Le parent doit prévenir l'installation de tout changement à l'horaire prédéterminé ;
- ❖ Aucun enfant ou parent ne doit entrer dans le local où il n'y a plus d'éducatrice. Si quelque chose d'important a été oublié, demander à l'éducatrice qui s'occupe de votre enfant ou la directrice adjointe d'aller le chercher ;
- ❖ Les parents doivent chausser les couvre-chaussures mis à leur disposition lorsque les conditions climatiques le justifient ;
- ❖ Les codes d'accès numérique sont prévus pour contrôler l'accès aux installations. ***Il faut éviter toute divulgation du code d'accès à un trop grand nombre de personnes, il en va de la sécurité de votre enfant ;***

Suggestion

Une des valeurs promue au CPE est l'autonomie. Par souci de cohérence, nous suggérons aux parents des enfants de 3, 4 et 5 ans de bien vouloir inciter l'enfant à se dévêtir ou se vêtir seul.

17. FIN DE SEMAINE

Les parents doivent rapporter tous les vêtements, « doudous et toutous » chaque fin de semaine pour les laver. Afin de pouvoir procéder au nettoyage des casiers durant les fins de semaine, les parents, lors de la dernière journée de fréquentation de la semaine, doivent retirer tous les vêtements et objets appartenant à leur enfant.

18. NUTRITION

Le CPE met en application le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance qui stipule :

Le prestataire de service de garde doit, lorsqu'il fournit aux enfants des repas et des collations, s'assurer qu'ils sont conformes au Guide alimentaire canadien pour manger sainement.

Le prestataire de service de garde doit suivre les directives écrites du parent quant aux repas et collations à fournir à son enfant si celui-ci est astreint à une diète spéciale prescrite par un membre du Collège des médecins du Québec.

Le menu de la semaine est affiché pour consultation sur l'écran situé dans le vestiaire.

L'installation n'acceptera aucune restriction alimentaire pour raison autre que médicale (certificat médical requis).

Si un enfant ne peut être présent pour l'heure du dîner (car il a un RV chez le médecin par exemple), le parent doit lui fournir son repas OU demeurer avec lui pour le temps qu'il prendra le repas de l'installation.

Afin de limiter les risques liés aux allergies alimentaires, aucune nourriture ou friandise ne doit être apportée par l'enfant à l'installation.

Il en va de même pour les fêtes commerciales. Aucune friandise ne peut être donnée par le parent pour les enfants.

Allergies et intolérances

Un billet du médecin est demandé pour toute allergie, intolérance et régime alimentaire spécifique.

Pour la sécurité de l'enfant, le nom de l'enfant souffrant d'allergie ou d'intolérance alimentaire, est affiché dans les endroits ciblés du CPE.

Cette affiche indique le nom de l'enfant, présente sa photo et fait mention du type d'allergie ou d'intolérance dont il est affecté.

Les parents des enfants utilisant un EPIPEN s'engagent à fournir au CPE un EPIPEN que l'on conservera de façon permanente, en lieu sûr. Les parents sont responsables d'en vérifier la date de péremption. À défaut de nous fournir cette médication, nous devons refuser l'accès à l'enfant.

(Politique alimentaire sur demande)

19. COLLABORATION PARENT/PERSONNEL DE L'INSTALLATION

Pour le bien de l'enfant, il est indispensable d'établir un lien de collaboration entre les parents, les éducatrices et la direction de l'installation.

En tout temps, les parents peuvent interroger les éducatrices sur toutes questions relatives à leur enfant.

Pour éviter de dénaturer la relation parent/éducatrice ou mettre le personnel dans une situation contraignante, les parents sont priés de ne pas demander aux éducatrices de garder ou de reconduire leur (s) enfant (s) à la maison ou d'assister à une fête d'enfants, etc.

Sur rendez-vous, la directrice adjointe se fera un plaisir de répondre aux questions. Pour des questions sur votre état de compte, les parents peuvent en référer à la directrice adjointe ou l'adjointe administrative.

Communications aux parents

Pour permettre aux enfants de bénéficier au maximum des services offerts au CPE, une bonne communication membres du personnel/ parents est primordiale. Pour ce faire, le CPE a mis en place différents moyens de communication :

- 1) ***Le cahier de communication (via notre système électronique)***: il sert à informer le parent sur le vécu quotidien de l'enfant selon divers aspects : *l'alimentation, la sieste, l'humeur, le comportement.*

Une partie fait aussi référence au programme éducatif du MF et à la plateforme pédagogique du CPE: *les activités que l'enfant a préférées, son attitude face aux choix de ses activités et, les apprentissages OU réussites qu'il a réalisés.*

- 2) ***L'échange verbal avec les éducatrices*** : lorsque le parent n'a pas l'opportunité de prendre connaissance de l'outil de communication, l'échange verbal devient un autre moyen de communiquer sur le vécu quotidien de l'enfant.

L'éducatrice responsable de l'enfant est la personne de référence. Il se peut qu'à l'arrivée comme au départ de l'enfant, l'éducatrice responsable ne soit pas présente. Dans ce cas, vous pouvez l'informer que vous désirez lui parler et elle prendra un moment lors de sa pause pour vous téléphoner et fixer un rendez-vous s'il y a lieu.

L'éducatrice de fin de journée peut transmettre des informations suite à la demande de l'éducatrice responsable de l'enfant.

- 3) ***La rencontre individuelle*** : en mai-juin ET en novembre-décembre de chaque année, les éducatrices peuvent fixer un moment pour rencontrer les parents et discuter du développement de leur enfant tout en leur remettant le document « dossier éducatif » de l'enfant ;
- 4) ***Le journal mensuel « entre nous »*** : il est publié environ cinq (5) fois par année et informe les parents sur les aspects administratifs, généraux et pédagogiques qui se déroulent au CPE.
- 5) ***Le site web du CPE au www.mamiepom.com.***

Nous demandons aux parents de communiquer tous messages ET/OU intentions concernant l'enfant directement à son éducatrice. La raison est que l'enfant ne se fait pas d'attentes inutilement si le parent ne peut honorer ses intentions en temps voulu à cause de raisons hors de son contrôle. Voici un exemple pour mieux illustrer la situation décrite :

Un parent doit venir chercher son enfant avant la sieste. Cependant il est en retard et l'enfant s'impatiente, pleure et a de la difficulté à répondre aux consignes de son éducatrice. Ainsi si l'enfant n'avait pas été au courant de l'intention de son parent, son attente n'aurait pas été aussi longue et il aurait profité au maximum du temps passé au CPE.

20. POLITIQUE RELATIVE À LA PRISE DE PHOTOS

Le CPE s'est doté d'une politique de gestion des photos prises dans ses installations, ceci afin de limiter l'utilisation non désirée des photos des enfants.

Cette politique fait partie intégrante du formulaire d'autorisation de prises de photos que vous serez invité à remplir.

21. POLITIQUE RELATIVE À L'ÉTAT D'ÉBRIÉTÉ

21.1 Responsabilité :

Au sens de la Loi, le personnel de l'installation peut être tenu responsable s'il laisse partir un enfant avec un parent en état d'ébriété.

21.2 Interventions :

- ❖ Suggérer au parent de prendre un taxi ou d'appeler une tierce personne pour le raccompagner lui et son enfant ;
- ❖ Si le parent refuse, aviser la police ;
- ❖ Si cette situation devient trop fréquente, présenter le dossier au conseil d'administration ;

22. STATIONNEMENT

Les parents doivent seulement utiliser les places de stationnement qui leur sont réservées.

23. FERMETURE EXCEPTIONNELLE DE L'INSTALLATION

Votre installation mettra tout en œuvre pour rester ouverte lors des tempêtes.

Cependant, cette ouverture restant conditionnelle à vous offrir un service de garde sécuritaire, il est nécessaire avant d'accueillir vos enfants que :

- ❖ Au moins deux (2) membres du personnel soient présents ;
- ❖ Le stationnement soit déneigé pour vous permettre d'y accéder (contrat avec un entrepreneur local) ;
- ❖ Les sorties de secours soient praticables (déneigées par les employés) ;

En conséquence, lorsque les médias annoncent que les écoles de la Commission scolaire des Hautes-Rivières sont fermées, vous devez téléphoner à votre installation pour vérifier si elle est effectivement ouverte ou vers quelle heure elle pourra l'être. Vous pouvez consulter également la page Facebook du CPE et/ou vos courriels.

En hiver, lorsque votre enfant est présent au CPE ET après deux (2) heures de coupures continues d'électricité, vous serez avisé de venir chercher votre enfant.

Veillez noter que la contribution réduite est exigée pour ces journées.

24. TARIFICATION ET MODALITÉS FINANCIÈRES

24.1 Tarif :

Le tarif quotidien pour un enfant est fixé par le MF.

Pour les parents qui bénéficient d'une prestation de l'aide du dernier recours, prévu par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité, ils sont exemptés de la contribution parentale (ECP) pour cinq (5) journées de garde par semaine, pour 261 journées maximum de garde réparties dans l'année de référence.

Extrait du règlement de la contribution réduite :

Le prestataire de services de garde doit fournir à un enfant de moins de 5 ans au 30 septembre de l'année de référence :

- ❖ *Des services de garde éducatifs pendant une période continue de garde maximale de 10 heures par jour ;*
- ❖ *Les collations si l'enfant est gardé durant les heures prévues pour leur distribution ;*
- ❖ *Le repas du midi ou du soir si l'enfant est gardé durant les heures prévues pour les repas ou, dans les autres cas, le petit déjeuner ;*
- ❖ *Sous réserve des dispositions de l'article 10, tout le matériel utilisé pendant la prestation des services de garde ;*

Un enfant visé au premier alinéa peut bénéficier d'un maximum de 261 journées de garde, toutes combinaisons de journées et de demi-journées étant possibles, réparties dans l'année de référence.

Un parent ne peut bénéficier pour son enfant de plus de 20 journées de garde par 4 semaines à moins qu'il en démontre le besoin en raison d'un travail saisonnier ou parce que son horaire de travail ou d'études le justifie.

24.2 Modalités de paiement :

Tout paiement par chèque s'effectue à l'ordre du **CPE Mamie-Pom**.

Les frais de garde doivent être payés **au plus tard le vendredi de chaque semaine**.

Tout paiement comptant doit être déposé dans une enveloppe sur laquelle les parents auront identifié leur nom et celui de leur enfant ainsi que le montant versé. Les chèques ou enveloppes peuvent être déposés dans la boîte prévue à cet effet. Pour les paiements comptants, un reçu sera émis aux parents.

Vous pouvez également vous prévaloir du paiement par retrait préautorisé en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

24.3 Paiement en cas d'absence :

Peu importe la raison motivant l'absence de votre enfant (maladie, vacances, congés, etc.), le paiement de la contribution réduite est exigé pour toutes les journées de fréquentation prévues à l'entente.

24.4 Retard de paiement :

Si le paiement n'est pas acquitté dans le délai prescrit, vous recevrez un état de compte qui sera déposé dans l'agenda de communication. Vous aurez, au plus tard, **jusqu'au mercredi soir** suivant pour acquitter le montant dû.

En cas de non-paiement, une pénalité de 5.00 \$/semaine/famille de retard sera ajoutée au montant dû.

Si le montant dû, augmenté des pénalités n'est pas acquitté à la fin de la troisième semaine, le CPE sera dans l'obligation de mettre fin au service.

Dans le cas de plus de cinq (5) paiements non consécutifs en retard, le CPE Mamie-Pom exigera le paiement anticipé des frais de garde soit le 1^{er} du mois pour le mois à venir.

24.5 Chèque sans provision :

Lors d'émission de chèque sans provision, les parents devront rembourser les frais encourus par le CPE.

24.6 Frais de retard :

A la fin de la journée

Si passé l'heure de fermeture l'enfant n'a toujours pas quitté le service, une (1) éducatrice devra rester en poste jusqu'à son départ. De plus, si l'enfant et le parent quittent après l'heure de fermeture et ce, même s'il est arrivé quelques minutes avant, le CPE pourrait demander des coûts supplémentaires.

L'heure de référence est celle indiquée par l'écran dans le vestiaire de l'installation. En conséquence, et pour défrayer une partie des coûts qu'occasionne cette situation, un montant additionnel de 5 \$, par famille, par portion de 5 minutes entamée, sera exigé.

Après plus de 10 heures de fréquence par jour

Si l'enfant fréquente plus de dix (10) heures par jour, le parent devra payer un frais additionnel du montant prescrit par le ministère soit 5\$ par heure additionnelle de garde.

24.7 Avis de départ :

En tout temps, il est possible aux parents de mettre fin à leur entente de service en remplissant le formulaire « Avis de résiliation » de l'entente de service joint à l'entente.

Le CPE exigera des parents, à titre de pénalité, le montant le moins élevé des deux montants suivants : *50 \$ ou un montant représentant au plus 10 % du prix des services non fournis mais prévus à l'entente (Article 195 de la Loi sur la protection du consommateur).*

Cependant, si le parent met fin à l'entente avant sa mise en application (début de la fréquentation) aucune pénalité ne sera exigée.

Afin d'offrir le plus rapidement possible la place rendue disponible, il est souhaitable que lors du retrait d'un enfant du service de garde, le parent avise la directrice adjointe ou la secrétaire-comptable au moins dix (10) jours ouvrables avant la date de départ.

24.8 Reçus pour fins d'impôt : Lorsque requis par la Loi, un reçu pour fins d'impôt sera remis aux parents, au plus tard le 28 février suivant la fin de l'année civile.

25. FICHES D'ASSIDUITÉ

Conformément à l'article 123 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le parent doit signer à toutes les quatre (4) semaines une fiche d'assiduité, mise à jour quotidiennement par le CPE et qui contient les informations suivantes :

- Les noms du parent de l'enfant;
- Les dates et journées ou demi-journées de présence ou d'absence de l'enfant;
- La date à compter de laquelle les services de garde ne sont plus requis.

Troisième partie

SANTÉ

Afin de garder un milieu sain et d'éviter la propagation des infections, une collaboration entre les parents et le personnel de l'installation est indispensable.

Pour minimiser la transmission des infections :

26. LE PARENT

- ❖ N'emmène pas son enfant à l'installation lorsque celui-ci *n'est pas en mesure de suivre les activités de la journée* (intérieures et extérieures) ;
- ❖ Consulte un médecin et informe l'installation du diagnostic lorsqu'il y a :
 - Écoulements des yeux ;
 - Écoulements des oreilles ;
 - Rougeurs, vésicules ou boutons sur le corps ;
 - Fièvre persistante pendant plus de 48 heures consécutives ;
 - Diarrhée (selles liquides et fréquentes) qui persiste plus de deux (2) jours ou qui est accompagnée de vomissement et/ou de fièvre ou s'il y a présence de sang (à moins que cette diarrhée soit conséquente à une médication prescrite) ;
- ❖ Vient chercher son enfant **immédiatement** (suite à l'appel de l'éducatrice et/ou de la directrice adjointe) lorsque :
 - ❖ Son état général ne lui permet pas de suivre les activités du groupe ;
 - ❖ Présente les symptômes d'une maladie contagieuse ;
 - ❖ Survient un vomissement accompagné d'une selle liquide ;
 - ❖ Survient deux (2) vomissements ;
 - ❖ Survient une deuxième selle liquide ;
 - ❖ La température rectale ou tympanique demeure élevée (plus de 38 °C) une heure après lui avoir administré de l'acétaminophène (*Réf. : protocole émis par le ministère*) ;
 - ❖ Qu'il a des poux ou des oxyurose pour appliquer immédiatement un traitement ;

Prenez note que nous consultons divers documents (politique d'exclusion temporaire des enfants malades, le Guide de Prévention des Infections en Milieu de Garde et le tableau des maladies prescrit par le ministère) et info-santé afin d'appuyer notre décision avant de téléphoner au parent.

- ❖ **Informe l'installation de la contagiosité de son enfant. Ne ramène son enfant qu'après un délai de 24 heures à 48 heures suivant la disparition des symptômes. L'installation peut exiger un certificat médical attestant de la non-contagiosité de l'enfant.**

27. L'ENFANT

Se lave les mains après être allé à la salle de bains, après que l'éducatrice lui ait changé sa couche, après s'être mouché, après les activités de bricolage, après les activités extérieures et avant les repas et les collations.

28. ADMINISTRATION DE MÉDICAMENTS

Définition : On entend par médicament tout médicament vendu avec ou sans prescription (ceci inclut les produits homéopathiques et naturels).

Extrait du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance :

Le prestataire de services de garde doit s'assurer qu'aucun médicament destiné à un enfant qu'il reçoit n'est conservé ni administré que si son administration est autorisée par écrit par le parent et par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire. Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation de ce professionnel.

Un prestataire de services de garde ne peut conserver un médicament destiné aux enfants qu'il reçoit s'il est expiré. Si celui-ci est fourni par le parent, il doit le lui remettre.

Des gouttes nasales salines et solutions orales d'hydratation peuvent être administrées et de la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, de la lotion calamine et de la crème solaire peuvent être appliquée à un enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'elles le soient avec l'autorisation écrite du parent.

Seule la personne désignée à cette fin, par écrit, par le prestataire de services de garde ou la personne qui la remplace en cas d'urgence peut administrer un médicament à un enfant. Sauf pour l'acétaminophène, les solutions orales d'hydratation, l'insectifuge, la lotion calamine, la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc et la crème solaire, le prestataire de services de garde doit s'assurer que seul un médicament fourni par le parent puisse être administré à un enfant. L'étiquette du contenant de ce médicament doit indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement.

Dans le cas d'un médicament prescrit, le parent complète le protocole d'administration de médicament prescrit et le remet à l'éducatrice de son enfant.

Les protocoles signés sont conservés au dossier de l'enfant, les feuilles d'autorisation d'administration de médicaments sont conservées, pendant la durée d'administration du médicament, par les éducatrices et par la suite déposées au dossier de l'enfant.

Aucun médicament ne doit être laissé dans le vestiaire de l'enfant. Les médicaments doivent être remis à l'éducatrice qui les range sous clé.

29. ADMINISTRATION DE L'ACÉTAMINOPHÈNE

L'éducatrice administre l'acétaminophène selon les directives du produit et ce, durant uniquement deux (2) journées consécutives. Si l'enfant fait de la fièvre la 3^e journée, le parent doit venir chercher son enfant.

L'éducatrice administre l'acétaminophène dans les délais prescrits, c'est-à-dire qu'elle respecte, en tout temps, la période de quatre (4) heures entre les doses.

Si le parent administre de l'acétaminophène avant l'arrivée de son enfant à l'installation, **il est primordial** que le parent en informe l'éducatrice et lui indique l'heure à laquelle il a administré l'acétaminophène afin qu'il n'y ait pas une surdose.

Attention :

Si un enfant a eu de l'acétaminophène avant d'arriver au CPE et que sa température tympanique est de plus de 38 °C avant les 4 heures de délai, l'éducatrice ne pourra pas lui administrer de l'acétaminophène. Le parent devra donc obligatoirement venir chercher son enfant.

En ce qui concerne l'administration d'**acétaminophène**, les règles à respecter sont :

- ❖ **Ne peut** être administré **que pour** atténuer la fièvre ;
- ❖ **Ne peut pas** être administré pour soulager la douleur (sauf si prescrit par un médecin membre de l'Ordre des médecins du Québec) ;
- ❖ **Doit** être administré selon les directives du produit soit à toutes les quatre (4) heures;
- ❖ **Ne peut pas** être administré plus de deux (2) journées consécutives ;
- ❖ **Ne pas** dépasser, en aucun cas, la posologie inscrite sur le protocole d'administration de l'acétaminophène (sauf si prescription) ;

30. DÉMARCHES EN CAS DE FIÈVRE

L'éducatrice responsable ou la directrice adjointe:

- ❖ Vérifie la température d'un enfant chaque fois que son état général (pleurs, perte d'énergie...) ou que des symptômes physiques permettent de soupçonner qu'il est fiévreux (rougeurs aux joues, chaleur excessive de la peau, douleur à la gorge et/ou aux oreilles, vomissements, diarrhées, etc.) ;
- ❖ Avertit les parents - *même si la fièvre légère ne les oblige pas à venir chercher l'enfant sur le champ, ils doivent être avisés en tant que responsables de l'enfant. Certains parents préfèrent venir chercher l'enfant rapidement ;*
- ❖ Reprend la température après 60 minutes ;
- ❖ Avertit les parents de venir obligatoirement chercher leur enfant si la température demeure élevée ;
- ❖ Contacte la personne ressource s'il est impossible de rejoindre les parents ;

(Politique d'exclusion temporaire des enfants malades sur demande)

31. ALLERGIE/INTOLÉRANCE

Si l'enfant souffre d'allergie/intolérance alimentaire ou autre, le parent doit l'indiquer clairement sur la fiche d'inscription de l'enfant et fournir l'avis médical attestant de cette allergie/intolérance.

32. URGENCE

- ❖ En complétant et en signant l'autorisation en cas d'urgence contenue dans la fiche d'inscription de leur enfant, les parents autorisent l'installation à prendre les dispositions nécessaires relativement à la santé de leur enfant ;
- ❖ Si la situation l'exige, l'installation est alors autorisée à faire transporter l'enfant en ambulance dans un centre hospitalier. Le parent est avisé dans les plus brefs délais. Les coûts engagés sont aux frais des parents ;
- ❖ Un membre du personnel accompagne l'enfant à l'urgence. Les frais d'ambulance seront facturés aux parents. Si la situation n'exige pas un transport immédiat, le parent est alors invité à venir chercher son enfant dans les plus brefs délais ;

Si le parent ne peut se déplacer, le transport vers un service d'urgence se fera en ambulance, car aucun membre du personnel n'est autorisé à transporter un enfant dans sa voiture. Il est très important d'avoir le nom d'une tierce personne qui pourra être contactée au cas où aucun des parents ne pourrait être rejoint.

33. DIVERS

L'installation étant un lieu public, il est interdit d'y fumer.

ANNEXE 1

Politique de traitement des plaintes

(Art. 10, alinéa 16 du règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance)

Le CPE Mamie-Pom s'est doté d'une politique de traitement des plaintes en conformité avec les recommandations du Ministère de la Famille.

Objectif de la politique

La politique vise à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services offerts et d'une responsabilisation de la clientèle et du personnel.

Qui peut porter plainte ?

Toute personne physique ou morale en relation avec le CPE Mamie-Pom. Il peut s'agir d'un parent utilisateur, d'un employé du CPE, d'une responsable de service de garde en milieu familial (RSG) reconnue par le CPE, etc.

Définition d'une plainte

Une plainte est une insatisfaction à l'égard d'un service offert par le CPE ou par les RSG reconnues par celui-ci. Elle peut être formulée verbalement, par écrit ou par courriel.

Les objets d'une plainte peuvent être en regard :

- D'une obligation imposée par la *Loi ou par le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ;
- D'une situation qui menace la santé, la sécurité et/ou le mieux-être des enfants reçus en installation ou en milieu familial ;
- Des agissements qui manquent à une obligation ou à un devoir imposé :
 - D'un membre du personnel du CPE;
 - D'une responsable de service de garde en milieu familial ou d'une personne employée par celle-ci;
 - D'une personne résidant sur les lieux du service de garde en milieu familial ;

Valeurs

Les valeurs qui guident l'examen des plaintes sont les suivantes :

- Collaboration (souplesse, partage, respect);
- Solidarité (transparence, loyauté, confidentialité);
- Serviabilité (célérité, écoute, respect);
- Responsabilisation ;

Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs du CPE ainsi que des droits du plaignant et du membre du personnel concerné ;
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde

éducatifs. ;

- Toute plainte est traitée avec célérité. ;
- L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties. ;
- Le CPE fait connaître à sa clientèle et à son personnel la politique d'examen des plaintes ;

Personnes désignées pour recevoir les plaintes.

La direction adjointe de chaque installation (4), et la direction générale, sont les personnes désignées par le CPE Mamie-Pom pour la réception et le traitement des plaintes. Le conseil d'administration est informé périodiquement de la nature et du traitement des plaintes reçues par le CPE.

PROCÉDURES

Enregistrement d'une plainte

La personne qui s'entretient avec le plaignant doit consigner les renseignements suivants :

- Les coordonnées du plaignant et/ou de son représentant;
- La date et l'heure de réception de la plainte;
- S'il s'agit d'une plainte contre une personne, le nom de cette personne;
- Le ou les objets de la plainte;
- La description des faits;
- Les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte.

Recevabilité d'une plainte

Une plainte ne peut pas être retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- La plainte est communiquée de façon anonyme;
- Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long pour permettre le traitement adéquat de la plainte;
- La plainte est vexatoire ou de mauvaise foi;
- Le plaignant refuse de collaborer pleinement;
- Le plaignant refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen;
- La plainte n'est pas de la compétence du CPE.

Dans le cas où une plainte ne pourrait pas être retenue pour examen, une justification écrite sera acheminée au plaignant.

Traitement d'une plainte

A) *Concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subit par un enfant et impliquant un membre du personnel ou une RSG :*

Lorsque la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subit par un enfant et impliquant un membre du personnel ou une RSG, la direction générale doit immédiatement la signaler au Centre Jeunesse de la Montérégie (CJM) conformément au processus de signalement prévu. La direction générale collabore avec les représentants de cet organisme quant au suivi de la plainte. Bien que la suite de l'enquête appartient au CJM, une plainte

retenue par celui-ci entraînera automatiquement et immédiatement une suspension du membre du personnel ou de la RSG concernée.

B) *Concernant un membre du personnel ou une RSG :*

Lorsqu'un parent a une insatisfaction face aux services offerts par un membre du personnel ou une RSG, il est invité, dans un premier temps, à en faire part à la personne concernée.

S'il n'a pu ou voulu lui en faire part ou n'a pas obtenu satisfaction suite à cette intervention, il peut en référer, dans le cas du personnel du CPE, au supérieur immédiat de cette personne (directrice de l'installation ou directeur général) et dans le cas d'une RSG, au directeur général.

C) *Concernant un membre du personnel et formulée par une RSG :*

Lorsqu'une RSG a une insatisfaction face aux services offerts par un membre du personnel, elle est invitée dans un premier temps, à en faire part à la personne concernée.

Si elle n'a pu ou voulu lui en faire part ou n'a pas obtenu satisfaction suite à cette intervention, elle peut en référer au directeur général.

D) *Concernant la direction générale :*

Lorsqu'une plainte concerne la direction générale, elle doit être acheminée par écrit au conseil d'administration. Sa requête sera alors inscrite à l'ordre du jour d'un prochain conseil d'administration.

E) *Ne concernant pas un membre du personnel ou une RSG :*

La plainte doit être acheminée pour traitement à la directrice de l'installation concernée ou, si elle concerne le milieu familial ou le fonctionnement administratif, au directeur général.

F) *Concernant la corporation CPE Mamie-Pom :*

Toute plainte qui concerne la corporation du CPE Mamie-Pom, ou des décisions prises par son conseil d'administration, doit être dirigée, par écrit ou par téléphone, au bureau des plaintes du Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition Féminine:

Région de Montréal : (514) 873-2323

Ailleurs au Québec : 1 800 363-0310

Ministère de la Famille, des Aînés, et de la Condition Féminine

600, rue Fullum, Montréal (Québec) H2K 4S7

Délai et suivi pour l'examen d'une plainte

Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens et des délais qui seront pris pour traiter la plainte.

Le processus d'examen d'une plainte ne devrait pas dépasser un délai de 60 jours ouvrables. Nonobstant ce délai, ce processus doit permettre le traitement diligent des plaintes ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes ou prioritaires.

La personne qui porte plainte est informée, de façon régulière et continue, de l'évolution de son dossier et des conclusions de l'examen de la plainte.

Suite au traitement de la plainte, un rapport écrit est envoyé au plaignant.

Conciliation

Les directrices adjointes ou la direction générale peuvent offrir leurs services dans une démarche de conciliation si la partie plaignante et la partie visée le souhaitent.

Insatisfaction quant au traitement d'une plainte

Si la personne qui a déposé une plainte juge que sa plainte n'a pas été traitée adéquatement, elle peut en référer par écrit au conseil d'administration. Sa requête sera alors inscrite à l'ordre du jour d'un prochain conseil d'administration.

CONFIDENTIALITÉ

Il est important de préciser à la personne qui porte plainte que toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle afin qu'elle n'ait aucune hésitation à donner ses coordonnées.

S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte au cours de la procédure d'examen de la plainte, il faut en informer la personne le plus tôt possible. Dans certains cas, un refus de sa part peut rendre impossible l'examen de la plainte ou la poursuite de cet examen.

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE, ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci, sont confidentiels et conservés sous clés dans les bureaux du CPE. Seuls la direction générale, les directrices adjointes et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI D'UNE PLAINTE

1. Identification

No. de la plainte : _____

Date de la plainte : _____

Heure : _____

Plainte reçue par : _____

Nom de la personne concernée : _____

Adresse : _____

2. Détails de la plainte

3. Décision concernant la recevabilité de la plainte

Plainte acheminée à : _____

Plainte non retenue : _____ Plainte retenue : _____

Raisons - Constations :

Plainte non fondée _____ Insuffisance de preuves _____ Plainte fondée _____

4. Moyens pris pour corriger la situation

5. Suivi effectué

6. Transmission au conseil d'administration

Date : _____

ANNEXE 2

Politique d'expulsion des enfants reçus

(Art. 10, alinéa 14 du règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance)

Le CPE Mamie-Pom s'est doté d'une politique d'expulsion d'un enfant en conformité avec les recommandations du Ministère de la Famille.

Objectifs de la politique

- Déterminer les situations et les motifs pouvant mener à l'expulsion;
- Établir les procédures afin d'éviter l'expulsion;

Expulsion d'un enfant

Avant d'appliquer la mesure d'expulsion, le CPE met en place des moyens concrets pour tenter de corriger la situation, et ce, de concert avec la famille. L'expulsion d'un enfant est une mesure exceptionnelle pouvant mener à la résiliation de l'entente de services de garde.

Le CPE invite chacun des parents à collaborer pleinement à cette politique afin d'assurer le bon fonctionnement des services offerts.

Motifs justifiant l'expulsion

A) *Aspects administratifs et financiers*

Le CPE pourrait mettre fin à l'entente de services de garde lorsqu'un paiement n'est pas acquitté dans le délai prescrit, le parent reçoit un état de compte. Le parent a, au plus tard, jusqu'au mercredi soir suivant pour acquitter le montant dû.

En cas de non-paiement, une pénalité de 5.00 \$/semaine/famille de retard est ajoutée au montant dû.

Si le montant dû, augmenté des pénalités et les montants courants ne sont pas acquittés à la fin de la troisième semaine, le CPE Mamie- Pom sera dans l'obligation de mettre fin unilatéralement à l'entente de service.

Dans le cas de plus de cinq (5) paiements **non consécutifs** en retard, le CPE Mamie-Pom exigera le paiement anticipé des frais de garde soit le 1^{er} du mois pour le mois à venir.

Le CPE pourrait également mettre fin à l'entente de services de garde si, lors de l'inscription de son enfant, le parent ne fournit pas tous les documents nécessaires à la conformité du dossier soit :

- Un certificat ou l'acte de naissance de l'enfant et du parent signataire de l'entente;
- L'entente de services de garde et le formulaire de contribution réduite signés;
- Si le parent reçoit des prestations d'un programme d'aide de dernier recours au sens de la *Loi sur la sécurité du revenu*, fournir une preuve au CPE;
- Une attestation de services de garde reçus, si l'enfant a fréquenté depuis le 1^{er} septembre de l'année de référence, un autre service de garde;

Dans le cas où le parent ne remet pas tous les documents requis, un délai de quinze (15) jours sera permis pour la réception complète confirmant ainsi, son admissibilité à la contribution réduite.

Si non-respect du délai, le CPE communiquera avec le parent pour connaître l'état des démarches pour l'obtention des documents (preuve d'envoi, lettre de retard d'envoi du ministère concerné). Dans le cas où aucune preuve de démarche n'est entamée, le CPE pourra refuser l'admissibilité du parent à la contribution réduite, et ce, jusqu'à l'obtention des documents;

B) Comportements d'adultes inacceptables

Le CPE résiliera automatiquement l'entente de services de garde si un parent, à l'égard de son personnel (salariées et gestionnaires), à l'égard d'enfants du CPE ou à l'égard d'un autre parent utilisateur, commettait un acte de violence physique ou verbale.

Il pourrait en être de même si un parent nuit au bon fonctionnement du CPE, à sa réputation, à celles de ses employées (salariées et gestionnaires) ou de ses dirigeants (conseil d'administration).

Dans le cas d'attitudes inappropriées ou inacceptables d'un parent au CPE, une rencontre sera faite avec la direction. Un changement significatif sera attendu dans un délai de sept (7) jours. Dans le cas contraire, la situation sera portée au conseil d'administration.

Démarche à suivre afin d'éviter l'expulsion pour comportements d'adultes inacceptables :

- Maintenir obligatoirement une attitude adaptée à un milieu de vie où sont reçus de jeunes enfants :
 - Utiliser un langage adéquat (non abusif et non excessif);
 - Ne pas crier;
 - Ne pas poser des gestes brusques;
 - Ne pas commettre de délit contre la propriété du CPE ou délit contre la propriété de toute personne gravitant autour du CPE;
 - Ne pas mettre en danger la santé et/ou la sécurité de toute personne se trouvant sur les lieux du CPE ou lors de sortie comme accompagnateur, soit par action ou omission, par négligence ou de façon volontaire ou non

C) Situations reliées aux services offerts aux enfants

La procédure d'expulsion n'est mise en application que lorsque le CPE n'est pas en mesure de répondre aux besoins de l'enfant et/ou du parent.

- Lors de comportements particuliers ou problématiques de l'enfant, mettant sérieusement en danger la santé, la sécurité ou le mieux-être de ses pairs et/ou du personnel du CPE;
- Lorsque l'enfant par ses comportements ou ses attitudes se met lui-même en danger;
- Lorsqu'un enfant présente des problèmes d'intégration et qui ne se résolvent pas malgré la mise en place d'un plan d'intervention;
- Finalement, lorsqu'il n'y a pas d'accommodement raisonnable sans contrainte excessive pour le service offert aux enfants;

Plan d'action

Avant d'expulser un enfant, le CPE privilégie une approche de collaboration et de communication avec le parent.

Étapes préalables

- Observation de l'enfant (annotation des faits seulement) sur une période d'environ deux semaines en identifiant les difficultés et les forces de l'enfant;
- Compilation des faits afin d'avoir une vision objective de la situation;
- Identification de la problématique en émettant des hypothèses du comportement problématique;

Rencontre du parent par l'éducatrice titulaire, l'éducatrice en soutien aux enfants à besoins particuliers et la direction afin d'établir une série d'actions, des moyens et des objectifs à entreprendre dans le but d'aider l'enfant. La collaboration du parent est essentielle au plan d'intervention. Il est possible que des personnes ressources de l'extérieur telles que des représentants du CISSS, du CMR, du CRDI soient invitées à observer l'enfant et à prendre part à la rencontre avec l'accord préalable du parent.

Plan d'intervention

Avant de procéder à l'expulsion d'un enfant à besoins particuliers, la direction de l'installation, l'éducatrice responsable de l'enfant, l'éducatrice au soutien des enfants à besoins particuliers et, s'il a lieu, une ressource externe (CLSC, CMR, CRDI) collaborent à l'élaboration d'un plan d'intervention visant à favoriser l'intégration de l'enfant. La collaboration du parent est nécessaire à la mise en application de ce plan.

Dans le cas où le CPE ne pourrait répondre de façon adéquate aux besoins de l'enfant et/ou du parent, le constat amène l'expulsion de l'enfant du CPE. Également, l'absence de collaboration du parent dans le cadre du plan d'intervention pourrait amener le CPE à résilier l'entente de services de garde.

La détermination des mécanismes de communication

Lorsqu'il y a décision d'expulser un enfant du CPE, la direction informe le conseil d'administration de la situation.

La direction rencontrera par la suite le parent pour l'informer de l'expulsion de son enfant et lui fera parvenir par courrier recommandé l'avis d'expulsion signé par le conseil d'administration.

L'avis comprend les motifs d'expulsion ainsi que la date de fin de l'entente de services de garde. Un préavis de deux (2) semaines est souhaité pour le retrait de l'enfant, et ce, afin de permettre aux parents de chercher un nouveau service de garde.

À la discrétion du CPE, en fonction de la gravité des faits ou omissions reprochés, et/ou de l'urgence d'agir pour préserver la qualité de son milieu de vie et de la sécurité de toute personne se trouvant sur les lieux du CPE, le

CPE pourra établir une entente en vue d'appliquer des mesures spécifiques, eu égard aux circonstances particulières de chaque cas et pouvant aller de l'accès limité au(x) parent(s) ou personne(s).