



CENTRE DE LA PETITE ENFANCE
à l'Unisson

RÉGIE INTERNE

Installation Feu Vert

1075 chemin Ste-Foy
Québec, Québec
G1S 2M1

Installation Paon d'Or

1050 chemin Ste-Foy
Québec, Québec
G1S 4L8

*Adopté par le conseil d'administration le 2023-02-27

Table des matières

PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE À L'UNISSON	4
Installation Feu Vert	4
Installation Paon d'Or	4
ORIENTATIONS GÉNÉRALES	5
Mission	5
Valeurs privilégiées	6
DISPOSITIONS GÉNÉRALES	8
Heures d'ouverture	8
Personnel éducateur et autres membres du personnel	8
FONCTIONNEMENT POUR L'ACCUEIL DES ENFANTS	8
Intégration d'un nouvel enfant	8
Procédure journalière d'arrivée et de départ	9
Personnes autorisées à venir chercher l'enfant	9
Activités de fin de journée	9
Absence et retard	9
ADMISSION	10
Admissibilité	10
Types de garde	10
Critères de priorisation	10
Ratio personnel / enfants	11
Accueil d'enfants ayant des besoins particuliers	11
Expulsion d'un enfant	11
Réinscription d'un enfant	11
Dossier de l'enfant	12
Entente de service	12
Place à contribution réduite	12
Exemption de contribution parentale (ECP)	12
Ententes particulières	12
Retard après la fermeture du CPE	13
Absences pour maladie	13
Mode de paiement	13
Modalités de recouvrement	13
Reçus d'impôts	14
CALENDRIER ET ASSIDUITÉ	14
Congés fériés	14
Périodes de fermeture temporaire	14
Bris de service	15
Modification de la fréquentation	15
Avis de vacances	15
Résiliation de l'entente de service	15
Fiche d'assiduité	15
ALIMENTATION	16

Menus	16
Collations	16
Fêtes d'enfants et fêtes spéciales	16
Sorties éducatives	16
Régimes particuliers.....	17
Allergies et Intolérances.....	17
HYGIÈNE, SANTÉ ET SÉCURITÉ	17
Environnement favorisant l'activité physique.....	17
Fréquence des sorties extérieures	17
Protection contre le soleil.....	18
Sieste des enfants.....	18
Administration de médicaments.....	18
Administration de médicaments avec prescription.....	18
Urgence.....	19
Maladie grave, épidémie et pandémie.....	19
Lavage des mains à l'arrivée et au départ de l'enfant.....	19
FONCTIONNEMENT INTERNE ET COMMUNICATION AVEC LE PARENT	19
Articles fournis par le CPE	19
Jouets de la maison et autres objets.....	20
Les outils de communication	20
Routine hebdomadaire	20
Comportement déplacé ou violent	21
PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	21
ANNEXE 1 – Documents dossier inscription	24
ANNEXE 2 – Horaire Type	25
ANNEXE 3 – Guide d'accueil	26
ANNEXE 4 – Tableau des températures (fièvre).....	28
ANNEXE 5 – Maladies – Rôles et responsabilités des parents.....	29
ANNEXE 6 – Politique d'expulsion d'un enfant.....	30

PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE À L'UNISSON

Le CPE à l'Unisson a vu le jour le 1^{er} avril 2022. Il est le résultat du regroupement de deux centres de la petite enfance (CPE) : Le CPE Feu Vert et le CPE le Pandore. La proximité des deux installations, leurs partenariats en milieu de travail, le partage des mêmes valeurs organisationnelles ainsi que plusieurs autres points en commun ont mis en évidence l'avantage de ce regroupement naturel.

Le CPE à l'Unisson représente la volonté des deux installations à s'unir et à travailler en étroite collaboration afin de répondre en harmonie à la mission de la corporation.

Le CPE est administré par un conseil d'administration formé de parents utilisateurs des deux installations, de deux employées ainsi que d'un membre issu du milieu des affaires, communautaires ou institutionnels. Leurs compétences diversifiées sont mises à profit pour prendre des décisions réfléchies et centrées sur la viabilité du CPE. Leurs principaux mandats sont de déterminer les priorités et objectifs de la corporation, d'adopter des politiques, de prévoir un programme d'activités, de conclure des contrats de travail, d'adopter les budgets et d'exercer un contrôle budgétaire.

Le Centre de la petite enfance est membre du Regroupement des Centres de la petite enfance des régions de Québec & Chaudière-Appalaches ainsi que de l'Association des Centres de la petite enfance du Québec.

Les employés sont affiliés à la centrale syndicale CSN.

Installation Feu Vert

M. Denis Lazure, ministre de la Santé et des Services sociaux en 1979, a donné le FEU VERT au projet de la première garderie en milieu gouvernementale et a ainsi inspiré le nom du CPE.

L'installation Feu Vert est un service de garde en milieu de travail qui est titulaire d'un permis d'opération de 40 places pour des enfants âgés entre 18 mois et 5 ans.

Elle s'est construite sur une base solide avec des personnes engagées dans la mission d'offrir un milieu de vie dynamique où l'enfant traverse son enfance en toute confiance.

Bien qu'elle offre un service de garde en milieu de travail, l'installation est ouverte à tous. Cependant, la priorité est accordée à toute personne qui a un emploi au sein du ministère de la Santé et des Services sociaux tel que décrit dans la politique d'admission.

Installation Paon d'Or

L'installation Paon d'Or offre depuis 1979 un service de garde offert en priorité aux travailleurs de l'Hôpital St-Sacrement. En 2022, le nom de l'installation a été modifié afin de mettre de l'avant la bienveillance et le côté chaleureux qui représentent hors de tout doute, l'expérience vécue par les familles, les enfants et toutes les personnes qui évoluent au sein de l'installation. Afin de garder un lien avec les origines de l'installation, nous avons gardé la sonorité du Pandore et nommé l'installation le

Paon d'Or. Pour nous, la queue du paon déployée met en lumière toute la beauté et les multiples facettes du développement de l'enfant et l'or, le développement du plein potentiel de chacun.

L'installation le Paon d'Or détient un permis du ministère de la Famille de 72 places. Les places sont ainsi réparties : 15 places pour des poupons de 0 à 18 mois et 57 places pour des enfants de 18 mois et plus.

L'installation le Paon d'Or offre un service de garde en milieu de travail ouvert à tous. Cependant, la priorité est accordée à toute personne qui a un emploi rattaché à la mission de l'Hôpital du Saint-Sacrement.

ORIENTATIONS GÉNÉRALES

La responsabilité première du CPE à l'Unisson est d'aider l'enfant à bien vivre son enfance :

- Vivre son présent le plus pleinement et joyeusement possible ;
- Se sentir respecté et aimé ;
- Lui laisser le temps de faire seul ce qu'il est capable de faire ;
- Découvrir ce qu'il est, ce qu'il veut devenir ;
- L'aider à exprimer ses besoins, ses émotions ou ses pensées ;
- Découvrir qu'il est unique, à travers nos paroles, notre regard, nos gestes.

Nous offrons un service de garde éducatif à la petite enfance. Le jeu est le moyen d'apprentissage sur tous les plans du développement de l'enfant. C'est par le jeu qu'il apprend à s'exprimer, à faire des choix, à résoudre des problèmes, à construire son estime de soi. Notre vision pédagogique est empreinte des principes de base du Programme éducatif des centres de la petite enfance du ministère de la Famille¹² « Accueillir la petite enfance » qui met de l'avant une orientation globale du développement de l'enfant. Notre plate-forme pédagogique¹³ décrit bien notre approche pour aménager les locaux, intervenir et planifier.

Mission

Soucieux de favoriser le développement global des enfants, nous nous engageons à offrir un service éducatif de qualité. Grâce à notre équipe dévouée, nous veillons à l'épanouissement des enfants dans un climat où la communication et la bienveillance est primordiale.

Nous désirons être reconnus pour :

- L'excellence de nos services dans une perspective d'amélioration continue ;
- Notre partenariat efficace entre le personnel et les parents ;
- Notre milieu attrayant pour les familles, les enfants et les employées.

Nous désirons aussi être apprécié pour :

- L'accompagnement des enfants dans le développement de leur plein potentiel en favorisant une transition harmonieuse vers les étapes ultérieures de leur vie ;

¹² Accueillir la petite enfance, programme éducatif du ministère de la Famille et des Aînés

¹³ Programme éducatif CPE à l'Unisson

- La richesse des expériences clés offertes aux enfants qui leur permettent d'acquérir les outils nécessaires afin de s'adapter à la vie en collectivité.

Valeurs privilégiées

Dans sa dimension éducative, le service de garde offre un lieu qui veut répondre aux besoins de l'enfant reliés aux dimensions émotionnelles, physiologiques, sensori-moteurs, sociales, de connaissance et ce, dans un milieu sécuritaire.

Dès sa naissance, l'enfant est un être humain à part entière avec son hérité, sa personnalité et son caractère propre. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour créer un environnement stimulant et adapté à chaque groupe d'âge. La bienveillance et la création d'un lien d'attachement entre notre milieu de vie et les familles permettent d'unir nos valeurs et de se développer sur une base solide.

Au CPE à l'Unisson, nous privilégions les grandes valeurs suivantes :

Estime et valorisation de soi

Nos interventions mettent de l'avant l'importance de se connaître et être fier de soi, d'avoir confiance en ses capacités, de croire en sa réussite et d'avoir le sentiment d'appartenir à un groupe qui nous apprécie. Nous permettons à l'enfant, unique dans sa personnalité, de développer son plein potentiel et ce, à son propre rythme. Pour ce faire, nous lui offrons un milieu ouvert aux différences individuelles et stimulant pour chacun.

Voici quelques moyens mis en place pour favoriser l'estime et la valorisation de soi :

- Placer l'enfant en situation de réussite en lui offrant des défis lui permettant de se dépasser ;
- Encourager et féliciter les enfants ;
- Souligner les bons coups.

Respect

Derrière chacune de nos actions, le respect de l'unicité et des différences de chaque personne est essentiel. Les gestes et les paroles destinés aux adultes comme aux enfants, doivent refléter cette préoccupation. Nous priorisons l'écoute de soi et de l'autre, l'intervention démocratique et la résolution pacifique des conflits.

Exemples :

- Utiliser les mots « S.V.P. » et « Merci » ;
- Recycler le papier ;
- Prendre soin du matériel, de l'ameublement, etc. ;
- Ranger les jouets.

Nous sensibilisons les enfants à recycler le papier dans les bacs prévus à cette fin. Nous les encourageons à ne pas briser le matériel à leur disposition, les lieux où ils vivent, à ranger leurs jouets quand ils ne les utilisent plus afin qu'ils vivent dans un environnement ordonné.

Plaisir et bien-être

Nous répondons au besoin de plaisir, de bien-être et d'épanouissement de l'enfant en l'accueillant où il est rendu et en étant disponible et complice dans ses jeux. C'est en vivant le moment présent à travers le rire et l'humour que nous y parvenons.

Exemples :

- Permettre à l'enfant de proposer et de vivre ses choix d'activité ;
- Se permettre de briser la routine pour vivre une activité imprévue avec les enfants ;
- Rire avec les enfants, « faire des petites folies », créer des situations qui provoquent la bonne humeur ;
- Observer l'enfant afin d'identifier ses intérêts ;
- Dédramatiser les petits problèmes quotidiens.

Autonomie

Nous favorisons l'autonomie et la responsabilisation de l'enfant en encourageant ses efforts et en stimulant ses apprentissages tout en respectant les capacités de l'enfant, nous développons sa confiance en lui-même et son sens des responsabilités.

Exemples :

- Encourager les enfants à s'habiller seuls en considérant l'âge ;
- Prendre soins de ses effets personnels ;
- Choix de la quantité de nourriture désirée ;
- Être l'éducateur ou l'éducatrice du jour.

Communication bienveillante

Nous permettons à l'enfant de développer ses habiletés relationnelles avec ses pairs. Nous portons une attention particulière aux intentions relationnelles en accompagnant l'enfant dans la découverte de l'autre et en favorisant l'écoute, la communication verbale ou non-verbale.

Exemples :

- Apprendre à exprimer une émotion par la parole «dis-lui avec des mots : je n'aime pas ça!» ;
- Chercher en groupe des solutions aux problèmes ;
- Souligner les gestes d'amitié : l'accueil enthousiaste, le partage d'un jouet, le cadeau spontané (dessin), etc.

Créativité

Nous croyons que la créativité de l'enfant est un moteur de découverte puisqu'il est curieux et intéressé par tout ce qui l'entoure. La créativité lui procure plaisir, satisfaction et défi. Nous offrons donc à l'enfant l'occasion d'expérimenter en mettant l'accent sur le processus et non sur la production d'un résultat prédéfini.

Exemples :

- Offrir régulièrement de la nouveauté dans le quotidien de l'enfant ;
- Accorder de l'importance aux jeux spontanés ;
- Offrir du matériel varié en tenant compte des domaines du développement de l'enfant ;
- Permettre à l'enfant de faire librement des créations qui le représentent personnellement.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Heures d'ouverture

Les deux installations du CPE à l'Unisson sont ouvertes de **7h00 à 18h00**, du lundi au vendredi.

Personnel éducateur et autres membres du personnel

Toutes les éducatrices permanentes ont reçu une formation reconnue par le ministère de la Famille et des Aînés et tous les membres du personnel ont une formation en premiers soins et nous procédons à la vérification des absences d'empêchement aux trois ans. Le personnel éducateur voit à la mise en application du programme éducatif et en assure la cohérence et la continuité.

L'équipe de travail est composée de plus de trente personnes. Plus de vingt éducatrices à la petite enfance permanentes, une éducatrice spécialisée, deux responsables à l'alimentation, deux préposées à la désinfection, deux directrices adjointes aux installations et une directrice générale.

Assurances

Le CPE est couvert par une assurance responsabilités civiles de dix millions de dollars par événement, ainsi que par une assurance pour le feu, le vol, le vandalisme et la protection des administratrices et des administrateurs. Il est également inscrit à la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST).

FONCTIONNEMENT POUR L'ACCUEIL DES ENFANTS

Intégration d'un nouvel enfant

Le CPE s'est doté d'un « Guide d'accueil des enfants »¹⁴ pour assurer une intégration graduelle et stable d'un nouvel enfant. Ce guide est remis au parent pour préparer l'entrée de l'enfant au CPE. Il lui permet de s'habituer en douceur à cette toute nouvelle expérience et à réduire ainsi son stress. Si c'est possible, commencez par laisser votre tout-petit pour des demi-journées, puis augmentez graduellement le

¹⁴ Guide d'accueil des enfants du CPE à l'Unisson

nombre d'heures et de journées de présence au CPE. Comme l'enfant en bas âge n'a pas une mémoire à long terme très développée, ce sera plus facile pour lui si vous privilégiez des journées rapprochées.

Procédure journalière d'arrivée et de départ

La période d'accueil débute à 7h00. Pendant cette période, les enfants sont regroupés en multi âge. À compter de 9h00, les enfants retrouvent leur éducatrice titulaire pour prendre leur collation. Pour faciliter l'intégration de l'enfant, il est suggéré au parent d'arriver au plus tard à 9h00.

Le parent doit accompagner son enfant en tout temps lorsqu'il se trouve dans les locaux du CPE. Ainsi, aucun enfant ne doit être laissé à lui-même dans le corridor, les casiers ou une salle autre que le local d'accueil ou le local attribué au groupe de l'enfant. Il est de la responsabilité du parent de s'assurer qu'une éducatrice a pris connaissance de l'arrivée de l'enfant avant de quitter les lieux.

Lorsque le parent vient chercher son enfant, il lui explique qu'il ne peut sortir seul dans la cour, ni ouvrir la porte de la clôture. Il s'assure que le personnel éducateur a pris connaissance du départ de l'enfant par un simple bonjour.

La fermeture de l'installation se fait à 18h00. Le parent et l'enfant doivent donc avoir quitté l'installation pour 18h00. Par mesure de sécurité, seul le parent est autorisé à composer le code d'accès sur le clavier pour entrer dans l'installation.

Personnes autorisées à venir chercher l'enfant

Dans tous les cas, le parent doit avertir le service de garde qu'une autre personne vient chercher son enfant, même si celle-ci est inscrite sur la fiche d'inscription. Le parent doit aviser l'administration lorsqu'une personne autre que celles identifiées lors de l'inscription, vient conduire ou chercher son enfant. Le CPE se réserve le droit de vérifier l'identité de la personne désignée et de contacter, si nécessaire, le parent utilisateur.

Activités de fin de journée

Les fins de journées sont des moments où les groupes se réorganisent en « multi âges », vu le départ graduel des enfants et des éducatrices. Afin d'assurer la santé et la sécurité de tous et de permettre aux éducatrices d'offrir une présence significative, le parent est invité à prendre en charge son enfant dès son arrivée. S'il souhaite faire part d'une préoccupation particulière à l'éducatrice, il peut prendre un arrangement pour avoir une conversation (rendez-vous téléphonique ou rencontre) à un moment plus opportun.

Absence et retard

Le parent doit avertir l'éducatrice titulaire ou un autre membre du personnel éducateur que son enfant sera en retard ou absent. Il est important de justifier l'absence surtout pour les causes de maladies.

Le parent doit informer le service de garde avant 9h00 via le portail Amisgest, par courriel, en personne ou par téléphone.

ADMISSION

Admissibilité

Afin d'obtenir une place au CPE à l'Unisson, les parents doivent obligatoirement être inscrit sur la liste centralisée de la Place 0-5.com. Au moment de l'admission de leur enfant, les parents doivent compléter le dossier d'inscription. L'entente de service est renouvelable à chaque année au début de septembre.

Types de garde

Le CPE offre trois types de services de garde :

- Fréquentation à temps complet cinq jours par semaine ;
- Fréquentation à temps partiel (moins de cinq jours) ;
- Fréquentation temporaire ou occasionnelle (période estivale ou remplacement d'un enfant absent).

Critères de priorisation

Installation Feu Vert	Installation Paon d'Or
• Enfant d'employé du CPE à l'Unisson • Enfant déjà inscrit à temps partiel • Frères et sœurs d'enfant déjà inscrit • Frères et sœurs d'enfants ayant déjà fréquenté l'installation Feu Vert dont l'un des parents travaille au ministère de la Santé et des Services Sociaux au 1075 ou au 930 chemin Ste-Foy, Québec • Enfant dont l'un des parents travaille au ministère de la Santé et des Services Sociaux au 1075 ou au 930 chemin Ste-Foy, Québec • Enfant dont l'un des parents travaille au ministère de la Santé et des Services Sociaux au 1000 route de l'Église ou au 3000 rue St-Jean-Baptiste. • Enfant des familles ayant déjà fréquentées l'installation Feu Vert et les petits-enfants des employés de l'installation Feu Vert. • Enfant prioritaire sur la liste de l'installation Paon d'Or • Enfant de l'extérieur	• Enfant d'employé du CPE à l'Unisson • Enfant déjà inscrit à temps partiel • Frères et sœurs d'enfant déjà inscrit • Enfant dont l'un des parents a un emploi rattaché à la mission de l'Hôpital St-Sacrement • Enfant dont l'un des parents a un emploi rattaché à la mission du CHU de Québec ; autres sites • Enfant prioritaire sur la liste de l'installation Feu Vert • Enfant de l'extérieur

Ratio personnel / enfants

Installation Feu Vert		Installation Paon d'Or	
Groupes d'âge	Nombre d'enfants	Groupe d'âge	Nombre d'enfants
18 mois	6 enfants	Pouponnière	5 enfants
2 ans	7 enfants	Pouponnière	5 enfants
3 ans –	8 enfants	Pouponnière	5 enfants
3 ans +	9 enfants	18 mois	6 - 7 enfants
4 ans	10 enfants	2 ans	7 - 8 enfants
		2 ans ½	8 enfants
		3 ans	8 enfants
		3 ans ½	8 enfants
		4 ans	8 - 10 enfants
		4 ans ½	10 enfants

Un enfant peut devoir changer de groupe en cours d'année lorsque des places se libèrent. La direction évalue chaque situation et en discute avec le parent pour juger du meilleur pour l'enfant.

Accueil d'enfants ayant des besoins particuliers

Les installations du CPE à l'Unisson peuvent accueillir des enfants ayant des besoins particuliers, à moins que la disposition des locaux ne le permettent pas ou que les besoins de l'enfant requièrent des soins tels qu'ils ne peuvent être prodigués par les membres du personnel du CPE à l'Unisson.

Expulsion d'un enfant

Un enfant peut être expulsé dans des cas particuliers, soit :

- S'il met en danger la santé et la sécurité des autres enfants et du personnel éducateur, et ce, malgré un plan d'intervention adopté avec les différents intervenants impliqués auprès de l'enfant.
- Si le parent omet d'aviser l'installation d'un changement affectant les renseignements ou les documents qui ont servi à établir son admissibilité au paiement de la contribution réduite ou à l'exemption de son paiement tel que le prévoit le Règlement sur la contribution réduite (L.R.Q. c.S-4.1.1, r.1, art.19)
- À défaut que son parent respecte l'une ou l'autre des obligations de l'entente de services qu'il a signée ou les règles de régie interne.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la politique d'expulsion en annexe à ce document.

Réinscription d'un enfant

Dans le cas d'une demande d'inscription ou de réinscription à la suite d'une cessation de contrat due à un défaut de paiement des frais de garde, l'enfant visé ne sera à nouveau admis que si la totalité des frais de garde dus sont acquittés. Sa demande d'admission est alors inscrite sur la liste d'attente à la suite des autres demandes y figurant.

Dossier de l'enfant

Au moment de l'inscription de son enfant, le parent doit compléter les fiches de renseignements qui lui sont remises, fournir tous les documents requis et signer les autorisations et l'entente de services. Il a la responsabilité d'avertir par écrit la direction de tout changement d'adresse et de numéro de téléphone et de s'assurer que l'installation a un autre numéro de téléphone en cas d'urgence.

Entente de service

La convention de garde est décrite dans le contrat et contient les éléments prévus à l'article 190 de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q. c.P-40.1). Une nouvelle entente est signée à chaque année. La période de garde couverte par l'entente est du 1^{er} septembre au 31 août de l'année suivante. Toute modification au contrat pour diminution ou augmentation de la fréquentation implique la signature d'une nouvelle entente de service.

Place à contribution réduite

Un parent peut bénéficier d'une place à contribution réduite (PCR) dont le tarif est fixé par le ministère de la Famille. Pour ce faire, il doit compléter un formulaire et fournir les documents requis par le ministère. Les frais fixés par le ministère de la Famille sont exigés pour chaque journée de fréquentation du CPE.

Exemption de contribution parentale (ECP)

Un parent peut être exempté du paiement de la contribution parentale.¹⁵ Le parent qui prouve une fois par mois qu'il est prestataire du Programme d'aide sociale du Programme de solidarité sociale ou du Programme alternative jeunesse du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est admissible à cette exemption. Toutefois, sur la recommandation d'un intervenant autorisé, un parent pourrait devenir admissible à l'exemption du paiement de la contribution réduite pour une plus longue période.

Ententes particulières

Annexe pour les sorties éducatives

Si le parent souhaite que son enfant participe aux sorties organisées par le CPE, pour lesquelles il doit défrayer les coûts, il doit compléter l'annexe A de l'entente de service qui résume l'ensemble des sorties et des excursions prévues pour l'année. Les autorisations pour chacune des sorties demeurent nécessaires. Dans les jours précédant une sortie, un formulaire est affiché à l'entrée du local de l'enfant afin d'informer le parent. Le formulaire fournit l'information relative à la sortie (destination, coûts, moyen de transport utilisé, nombre d'accompagnateurs requis) et l'autorisation doit être signée par le parent. Ce dernier a la possibilité d'accepter ou de refuser la sortie.

¹⁵ Règlement sur la contribution réduite du ministère de la Famille et des Aînés

Annexe pour les frais pour articles d'hygiène

La crème solaire, les brosses à dent et le dentifrice sont fournies par le CPE moyennant un montant pour défrayer les coûts d'achat. Une entente particulière est complétée¹⁶

Annexe pour bénéficier d'une heure supplémentaire de garde (11^e heure)

Le parent qui souhaite que son enfant bénéficie d'heures additionnelles en supplément des 10 heures de garde par jour prévues à l'entente de services de garde doit compléter une entente concernant des services de garde pour une période additionnelle et déboursier un montant de 5\$ par heure additionnelle. Les heures d'arrivée et de départ sont alors consignées dans un registre.

Retard après la fermeture du CPE

Si un parent vient chercher son enfant après l'heure de fermeture du CPE (18h00), des frais additionnels lui sont facturés, soit 15,00\$ pour un retard inférieur à dix minutes et 15,00\$ par tranche additionnelle de dix minutes, qu'elle soit complétée ou non. Le parent doit, s'il le peut, aviser l'installation de son retard. L'éducatrice présente inscrit, dans le registre des retards, l'heure de départ de l'enfant.

Absences pour maladie

Les frais réguliers de fréquentation sont exigés pour les jours d'absence de l'enfant. Si votre enfant doit s'absenter pour la journée, nous prions le parent d'en aviser l'installation avant 9h00 le matin.

Mode de paiement

Selon les termes de l'entente, les frais de garde doivent être acquittés selon le calendrier de paiement distribué en septembre au parent. Le calcul se fait en multipliant le nombre de jours réservés par semaine par le nombre de semaines dans le mois.

Un état de compte est transmis à chaque mois au parent. Il comprend les frais de garde, les frais additionnels pour les sorties et les articles d'hygiène, ainsi que les frais pour retard le cas échéant. Plusieurs modes de paiement sont possibles : prélèvement préautorisé, chèque, etc.

Modalités de recouvrement

En cas de non-paiement des frais de garde, L'installation se réserve le droit de mettre fin aux services sur préavis de cinq jours. De plus, un taux d'intérêt de 7% par mois est appliqué sur le montant dû au CPE.

- Après 10 jours de retard, les comptes en souffrance entraîneront automatiquement un avis de rappel.

¹⁶ *Loi sur la protection du consommateur*, article 206 et au *Règlement sur la contribution réduite*, article 10) pour accepter ou refuser les articles d'hygiène.

- Après 20 jours de retard, le parent responsable du ou des comptes non payés reçoit un dernier avertissement, qui peut entraîner la cessation du service et les procédures nécessaires pour le recouvrement.

Reçus d'impôts

Un reçu de frais de garde est remis au parent au plus tard le 28 février de chaque année. Ce reçu est fait au nom du parent qui paie les frais de garde. Si la mère et le père se partagent le remboursement des frais, les reçus seront ventilés ainsi.

CALENDRIER ET ASSIDUITÉ

Congés fériés

L'installation est ouverte (52) cinquante-deux semaines par année sauf pendant les (13) treize jours de congé férié. Ces jours sont :

- | | |
|---|--|
| • 31 décembre (veille du Jour de l'An) | • 1 ^{er} juillet (Fête du Canada) |
| • 1 ^{er} janvier (Jour de l'An) | • Fête du Travail |
| • 2 janvier (lendemain du Jour de l'An) | • Action de Grâces |
| • Vendredi Saint | • 24 décembre (veille de Noël) |
| • Lundi de Pâques | • 25 décembre (Noël) |
| • Lundi qui précède le 25 mai (Journée nationale des patriotes) | • 26 décembre (lendemain de Noël) |
| • 24 juin (Fête nationale du Québec) | |

Lorsque le congé férié tombe un jour de fin de semaine, il est déplacé le vendredi précédant ou le lundi suivant le congé.

Lorsqu'un congé férié coïncide avec une journée prévue dans l'entente de service, le congé férié est payable à 100% selon le tarif en vigueur.

Périodes de fermeture temporaire

En cas de problématique majeure empêchant d'assurer la sécurité des enfants et des employés, il se peut que nous devions fermer le CPE. La direction jugera de l'urgence de la situation et prendra la décision en collaboration avec le conseil d'administration et communiquera avec les parents le plus rapidement possible.

Les parents seront informés et aussitôt que cette éventualité se présente, ils seront priés de venir chercher leur(s) enfant(s) dans les meilleurs délais. Advenant que l'installation n'ouvre pas ses portes et demeure fermé pour la journée, les parents doivent tout de même payer la journée.

Bris de service

Bien que nous mettions toute l'énergie nécessaire afin d'éviter un bris de service, le CPE n'est pas à l'abri de la pénurie de main d'œuvre. Advenant le cas où nous devons malheureusement fermer un ou plusieurs groupes, nous consulterons en premier les parents pour voir s'il y a des volontaires pour garder leurs enfants à la maison et par la suite, fermerons un groupe en rotation afin de permettre à tous de bénéficier du service de garde. D'autres éléments comme le regroupement des frères et sœurs et la réorganisation des groupes seront aussi offerts à titre de soutien.

Modification de la fréquentation

Le parent qui désire modifier la fréquentation de son enfant doit compléter une nouvelle entente de service.

Dans le cas d'une diminution du nombre de jours de l'entente de services, le CPE ne pourra garantir le retour à une entente sur cinq jours.

Avis de vacances

Afin de nous permettre de planifier les périodes de vacances (estivales, période des Fêtes, semaine de relâche scolaire ou autre) nous demandons aux parents de répondre à un sondage indiquant les intentions de présences et/ou absences de leur(s) enfant(s). Ce sondage est envoyé via le portail Amisgest quelques semaines avant la période afin de nous permettre d'évaluer les besoins du CPE.

Nous planifions la période estivale dès le printemps. Il est important de compléter le sondage de vacances reçu à la fin du mois de mars et de confirmer (s'il y a lieu) la date de départ pour l'école.

Résiliation de l'entente de service

Le parent peut résilier l'entente de service en tout temps en complétant le formulaire prévu à cette fin (p. 5 de l'entente de service) ou en donnant un avis verbal. Les frais pour résilier l'entente sont décrits à la page 4 de *l'Entente de services de garde à contribution réduite* et fait référence au contrat de louage de services à exécution successive de la *Loi sur la Protection du consommateur*. Le parent doit défrayer :

Le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans l'entente. La moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50\$ ou la somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Lors du départ définitif d'un enfant, le parent reçoit *l'Attestation de services reçus* et doit acquitter toutes les sommes dues.

Fiche d'assiduité

Pour avoir droit à la contribution réduite, l'article 24 du *Règlement sur la contribution réduite* exige que le parent signe la fiche d'assiduité qui confirme la fréquentation de son enfant à chaque mois. Cette fiche d'assiduité est déposée dans le portail Amisgest et les parents doivent les signer de façon numérique.

ALIMENTATION

Menus

Le CPE s'est doté d'un guide de pratiques pour l'application du Guide alimentaire canadien lors de l'élaboration des menus. La personne responsable de l'alimentation s'assure d'une rotation des menus environ à toutes les 5 semaines. Les recommandations du Guide sont appliquées pour les enfants d'âge préscolaire. Les éducatrices, en collaboration avec la personne responsable de l'alimentation, guident les enfants à la découverte de nouveaux aliments et les amènent à connaître ce qui est bon pour leur santé, tout en favorisant leur curiosité. Il est important d'accompagner les enfants à prendre conscience de leurs besoins et à respecter leurs signes de faim et de satiété.

Le CPE offre des repas chauds et froids selon les saisons et selon le guide alimentaire canadien. Il y a deux collations par jour et le dîner est servi aux enfants vers 11h15.

Toutes les sucreries sont évitées sauf à l'Halloween, à Pâques et à certaines autres occasions déterminées par le CPE.

Les menus de la semaine sont affichés sur le babillard. Le parent peut consulter la *Politique en matière d'alimentation* qui précise les orientations de l'installation en ce qui concerne le menu, les consignes sur les diètes spéciales, les habitudes alimentaires privilégiées et les attitudes à prendre face à certains comportements (ex. : le refus de manger).

Collations

La collation du matin est composée exclusivement de fruits frais accompagnés d'aliments ajoutant une protéine. La collation d'après-midi est composée de yogourt, muffins ou autres produits santé, en plus d'un verre de lait. Les sucreries ou les gâteaux ne sont pas servis sauf lors des fêtes d'enfants ou des fêtes spéciales.

Fêtes d'enfants et fêtes spéciales

La fête de l'enfant est soulignée et une collation spéciale est offerte aux enfants. Les jours de fête comme Noël, l'Halloween, la St-Valentin et Pâques sont soulignés de manière particulière et la personne responsable de l'alimentation en collaboration avec l'équipe concocte un menu approprié qui est affiché sur les babillards.

Sorties éducatives

La plupart du temps, les activités spéciales sont planifiées de façon à ce que les enfants soient de retour pour le dîner. Cependant, lors des sorties à l'extérieur du CPE, la personne responsable de l'alimentation prépare un dîner approprié pour les enfants, le personnel et les accompagnateurs, leur permettant ainsi de prendre le repas sur place.

Régimes particuliers

Chaque installation affiche les spécificités alimentaires pour les enfants visés par un régime alimentaire particulier (végétarisme, croyance religieuse, allergie, etc.) sur le tableau d'affichage de la cuisine.

Allergies et Intolérances

Le CPE assume des obligations légales et réglementaires quant à l'identification des allergies et des intolérances de chaque enfant. Cette obligation prend forme dans une stratégie qui consiste à partager l'information avec tous les membres du personnel. Un complément à la fiche d'inscription de l'enfant doit être complété et contenir l'information suivante :

- Fiche nominale de l'enfant allergique avec restrictions alimentaires ;
- Le certificat médical signé par le médecin traitant ;
- Le formulaire d'autorisation pour l'administration des médicaments.

Parce que dispenser des services de garde sécuritaires fait partie, entre autres choses, de la mission du CPE, différentes mesures seront prises lors des activités au CPE et sont inscrites dans la Politique sur les allergies. Pour aider le CPE à garder les lieux sécuritaires pour les enfants allergiques, il est interdit d'apporter toute nourriture de la maison.

En cas de réaction allergique alimentaire ou autre, les médicaments prescrits seront administrés à l'enfant par l'éducatrice responsable, et si nécessaire, l'enfant est transporté en ambulance à l'hôpital. La direction communique alors avec le parent dans les plus brefs délais.

HYGIÈNE, SANTÉ ET SÉCURITÉ

Environnement favorisant l'activité physique

Reconnaissant les bienfaits de la pratique régulière de l'activité physique, le CPE encourage les périodes ou les activités, à l'intérieur comme à l'extérieur, qui permettent aux enfants de bouger et de développer leur motricité. Ainsi, les activités physiques, les jeux à l'extérieur et la détente font partie du programme d'activités quotidiennes.

Fréquence des sorties extérieures

Chacune des installations accorde un minimum 60 minutes d'activités extérieures par jour. Certaines saisons limitent la fréquence et la durée des sorties à l'extérieur. Par exemple, en hiver à -20° C (incluant le facteur vent)¹⁷ il peut être risqué de sortir avec les petits, mais lorsqu'il fait moins froid, le jeu extérieur devient la priorité.

¹⁷ Les tableaux sont tirés de *Environnement Canada* mais adaptés à partir de textes de *Child Care Watch, Iowa Department of Public Health*. Traduit et adapté par Sylvie Melsbach directrice technique de l'Institut québécois de la sécurité dans les aires de jeu.

Protection contre le soleil

Dès le mois d'avril, le personnel éducateur applique de la crème solaire à l'enfant. Vous devez compléter l'autorisation dans la fiche d'inscription de l'enfant à la section « Autorisations » de la fiche d'inscription de l'enfant. Le parent s'occupe de la première application de crème solaire en début de journée. À cet effet, des contenants sont disponibles dans les deux salles de toilettes. L'enfant doit porter un chapeau et un chandail léger pour assurer une pleine protection contre le soleil.

Sieste des enfants

Le CPE considère la sieste comme nécessaire, étant donné que le sommeil assure, entre autres, la maturation du cerveau de l'enfant. C'est aussi pendant le sommeil que sont sécrétées certaines hormones nécessaires à la croissance. Le sommeil joue en effet un rôle fondamental dans le développement physique et mental de l'enfant, notamment en lui permettant de consolider ses apprentissages. Compléments du sommeil nocturne, les périodes de repos durant le jour sont donc essentielles au bon développement du jeune enfant¹⁹.

Chaque installation s'assure d'offrir un environnement agréable et satisfaisant, propice au bon sommeil pour les enfants, en leur fournissant un matelas de sol et leurs effets personnels (peluche, couverture, etc.). Une meilleure attention au besoin de sommeil de chacun contribue à une réduction de l'agressivité et les aide à être davantage de bonne humeur. De plus, la relaxation, les activités calmes et les exercices physiques libres permettent aux enfants de récupérer.

Administration de médicaments

Aucun médicament ne peut être administré à un enfant au CPE sans l'autorisation écrite du titulaire ou de la titulaire de l'autorité parentale (formule prévue à cet effet au CPE) et sans être accompagné d'une autorisation médicale (les renseignements inscrits sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation médicale), même pour les médicaments de type sirop pour le rhume. Les médicaments doivent être dans leur contenant original.

De l'acétaminophène peut être administré et de l'insectifuge appliqué à un enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'ils le soient conformément au protocole prévu par le Règlement sur les services de garde éducatif à l'enfance, et que le parent y ait consenti par écrit.

Les gouttes nasales salines, les solutions orales d'hydratation, la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, la lotion calamine et la crème solaire peuvent aussi être appliquées à un enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'elles le soient avec l'autorisation écrite du parent (fiche d'inscription de l'enfant).

Administration de médicaments avec prescription

Par mesure de sécurité, certaines consignes doivent être respectées en ce qui a trait à l'administration des médicaments prescrits par un médecin :

- S'assurer qu'une quantité suffisante du médicament prescrit est toujours disponible au CPE et compléter l'autorisation pour son administration ;

- Ne jamais laisser de médicaments dans le sac ou le casier de l'enfant ;
- Mettre à jour les renseignements médicaux ;
- Vérifier le registre des médicaments pour savoir à quelle heure le médicament a été donné à l'enfant.

Urgence

Si une urgence médicale survient, l'enfant est amené à l'hôpital par ambulance aux frais du parent et un rapport d'accident est complété par le CPE. Le parent est contacté dans les plus brefs délais.

Maladie grave, épidémie et pandémie

Pour les cas de maladie grave, d'épidémie ou autre, le Conseil d'administration juge de l'urgence de la situation et peut décider de la fermeture temporaire du CPE. Durant la période de fermeture, les parents usagers n'ont pas de frais à déboursier relativement à la place qu'occupe l'enfant au CPE autre que la première journée.

Lavage des mains à l'arrivée et au départ de l'enfant

Se laver les mains est la manière la plus efficace et la plus simple d'empêcher les virus et les bactéries de se propager dans le milieu. Également, **la présence d'enfants allergiques oblige** le CPE, par mesure de sécurité, à exiger que chaque enfant se lave les mains à son arrivée.

FONCTIONNEMENT INTERNE ET COMMUNICATION AVEC LE PARENT

Articles fournis par le CPE

Le CPE fournit la literie nécessaire pour la sieste et tout le matériel éducatif utilisé dans le cadre du programme éducatif. Il fournit aussi les lingettes humides et la crème pour le siège. Le parent désirant fournir ces articles d'hygiène pour un usage personnel à son enfant doit le remettre à l'éducatrice en prenant soin de bien les identifier.

Articles fournis par le parent

L'enfant garde au CPE un objet sécurisant, doudou ou une petite couverture pour la sieste si nécessaire.

En raison de tout ce qui peut se passer durant la journée (peinture, nourriture, eau, changement de température, etc.), le parent doit apporter quelques vêtements de rechange pour son enfant : des bas, des pantalons, un chandail et des sous-vêtements. Ces vêtements ne doivent pas être rangés dans un sac de plastique, mais dans un sac à dos ou un sac en tissu qui est gardé dans le casier de l'enfant. Il doit aussi apporter des couches s'il y a lieu.

L'enfant doit être habillé selon la température extérieure, car il est susceptible de sortir tous les jours. Il doit notamment porter un chapeau ou une casquette pour se protéger du soleil. Pendant la période

hivernale, il est plus sécuritaire de porter un cache-cou. L'enfant doit également porter des souliers qui offrent un bon maintien du pied.

Tous les vêtements et articles personnels doivent être identifiés au nom de l'enfant. Le CPE n'est en aucun cas responsable des pertes ou des vols.

Jouets de la maison et autres objets

Les jouets de la maison ne doivent pas franchir le seuil de la porte du CPE, sauf si l'éducatrice titulaire de l'enfant a planifié avec son groupe une « journée jouets ».

Les outils de communication

Avant d'intégrer l'enfant au milieu de garde, le parent a la possibilité de rencontrer son éducatrice titulaire pour discuter de son bien-être, c'est-à-dire parler de lui, de ce qu'il vit, des défis qu'il relève, des découvertes qu'il fait et des expériences qui le font grandir.

Les communications quotidiennes aux parents servent à partager le vécu de l'enfant au CPE. Nous utilisons la plateforme À PETITS PAS pour communiquer avec les parents. Chaque jour, l'éducatrice y note ses observations en lien avec le développement de l'enfant et écrit des messages aux parents. Les activités quotidiennes sont également inscrites sur un tableau à côté du local l'enfant.

L'éducatrice titulaire organise au début de l'automne une rencontre individuelle ou de groupe avec les parents pour parler du fonctionnement du CPE en général, du programme d'activités, des interventions privilégiées, etc.

Au courant de l'année, l'éducatrice titulaire complète deux portraits de l'enfant (décembre et juin) afin d'informer les parents du développement de leur enfant :

- Du matériel que l'enfant aime utiliser ;
- Des sujets qui le préoccupent ;
- Des personnages qui alimentent ses discussions ;
- Des problèmes qui le touchent particulièrement ;
- Des activités qu'il aime faire ;
- Des événements qui influent son quotidien ;
- De ses habiletés et de ses prochains pas à développer dans chacune des dimensions de son développement

Routine hebdomadaire

Pour permettre un meilleur entretien du CPE, le parent libère à chaque dernière journée de fréquentation de la semaine les deux casiers de son enfant (celui du vestiaire et de la sieste). Il lave une fois par semaine la couverture de l'enfant et son doudou et les replace dans le casier de la sieste.

Par mesure de sécurité, surtout au retour d'une fin de semaine, le parent doit vérifier le contenu des poches de son enfant. Attention aux arachides qu'on aime avoir pour nourrir les écureuils et aux sous que grand-papa ou grand-maman lui a donné pour lui faire plaisir.

Comportement déplacé ou violent

Toute personne qui se trouve au CPE doit se comporter avec courtoisie, respect et politesse. Aucun comportement agressif, obscène ou déplacé ni aucune violence verbale ne sont tolérés. Le cas échéant, ces actes font l'objet d'un compte rendu immédiat au conseil d'administration. Ce dernier peut prendre une sanction allant jusqu'à l'expulsion permanente de l'enfant ou de la personne concernée s'il s'agit d'un parent.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le but d'assurer la qualité des services offerts aux enfants, le CPE s'est doté d'une procédure de traitement de plaintes qu'il transmet au personnel du centre et aux parents utilisateurs.

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

Principes directeurs du traitement des plaintes

Le CPE recueille toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel du centre et toute personne agissant au nom d'un membre du personnel du CPE.

Toute personne peut porter plainte au CPE pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le service de garde que fréquente son enfant et, qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus au service de garde.

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement de plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, c'est à la directrice générale qu'incombe la responsabilité de recevoir et de traiter les plaintes. Elle reçoit la plainte permet au plaignant d'en exposer la nature, fournit les documents requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme s'il y a lieu et s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

La directrice générale traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

Réception de la plainte

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

Pour toute plainte reçue, la directrice générale ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la directrice générale expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et son adresse. Si la directrice générale est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de communiquer avec la directrice générale à un autre moment dans la journée. Elle prend en note ses coordonnées pour que la directrice générale puisse communiquer avec lui. Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à un membre de la direction.

Examen de la plainte

Lorsqu'elle est saisie d'une plainte, la directrice générale doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement. Dans tous les cas, la directrice générale note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la directrice générale ou la personne désignée doit immédiatement le signaler au Direction de la protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide « Négligence et mauvais traitement envers les enfants : prévention et intervention en service de garde ». La directrice générale collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte et avise le conseil d'administration.

La directrice générale peut procéder au retrait immédiat de l'employé avec solde et aviser sans délai le conseil d'administration.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question selon le cas.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre de son personnel :

- Mais ne constitue pas un manquement à la loi et ou au règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus (il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent et un employé) :

La plainte doit être adressée à la directrice générale. Le plaignant est invité à régler l'objet de sa plainte avec la personne concernée. La directrice générale peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème. Si la plainte concerne cette dernière, elle devra être acheminée à la personne à la présidence.

- Constitue un manquement à la loi et ou au règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus :
La directrice générale ou la personne habilitée à agir, dresse un rapport écrit qu'il fait parvenir au membre du personnel concerné et, selon la situation et les recommandations du CPE, elle peut selon le cas :
 - Communiquer avec le membre du personnel concerné afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir ;

- Porter le cas au conseil d'administration qui prendra les décisions quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'appliquer des mesures disciplinaires s'il y a lieu.

Suivi et règlement des plaintes

Lorsque la plainte est fondée, le CPE doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. À cette fin, la directrice générale prend les moyens nécessaires à cette vérification. Elle peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant ou avoir une entrevue avec les personnes concernées.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice générale ou la personne habilitée à agir produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration qui décidera du suivi.

Aussi, toute plainte qui est retenue par la Direction de la protection à l'enfance et à la jeunesse ou qui fait l'objet d'un recours devant les tribunaux doit être transmise sans délai au conseil d'administration. Il en est de même lorsque des renseignements reçus à la réception ou lors du traitement d'une plainte relèvent une situation qui menace l'intégrité de la mission du CPE.

Le dossier demeure actif jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'au moment où le suivi effectué auprès des personnes concernées aura permis de régulariser la situation ou que le plan de régularisation proposé a été réalisé.

Rapport du traitement de la plainte

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

Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le centre ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE, pour une période de 3 ans. Seuls la directrice générale et les membres du conseil d'administration ont accès à ces documents.

ANNEXE 1 – DOCUMENTS DOSSIER INSCRIPTION

Documents nécessaires à l'inscription de l'enfant :
(à compléter et retourner à la direction avant son entrée au CPE)

- Fiche d'inscription
- Formulaire pour la contribution réduite
- Original du certificat de naissance de l'enfant
- Original de la preuve de citoyenneté canadienne ou du statut du parent
- Attestation de services de garde reçus (si changement de garderie)
- Entente de services signées
- Entente particulière concernant la fourniture d'articles personnels d'hygiène
- Autorisations parentales pour l'administration des médicaments
- Tableau d'administration des médicaments
- Protocole réglementé pour l'administration de l'acétaminophène.

Dans le cas d'une allergie alimentaire :

- Fiche nominale de l'enfant allergique avec restrictions alimentaires
- Certificat médical signé par le médecin traitant,
- Formulaire « Autorisation pour l'administration des médicaments » pour l'épipen et le Benadryl s'il y a lieu.

Dans le cas d'une inscription à la pouponnière (installation Paon d'Or)

- Tableau d'intégration des aliments
- Feuille de routine de l'enfant

ANNEXE 2 – HORAIRE TYPE

HORAIRE-TYPE 18 MOIS ET PLUS

Notre avant-midi...

7h00 :	Ouverture (Accueil et jeux libres en multi-âge)
9h00 :	Hygiène et collation
9h30 :	Préparation pour la sortie extérieure ou activités proposées ou jeux amorcés par l'enfant
11h00 :	Hygiène et préparation au dîner

Le dîner et la sieste...

11h15 :	Dîner
12h00 :	Jeux libres et hygiène
12h30 :	Rangement et préparation à la sieste, activité de détente ou histoire...
12h45 :	Sieste (l'heure de la sieste est ajustée selon les groupes)
Dès 14h00 :	Réveil progressif avec jeux libres

Notre après-midi...

14h45 :	Rangement et histoire ou chansons
15h15 :	Lavage de mains et collation
15h30 :	Activités proposées et /ou jeux amorcés par l'enfant et/ou sortie extérieure
16h45 :	Jeux libres en multi-âge et départ progressif
18h00 :	Fermeture

HORAIRE-TYPE À LA POUPONNIÈRE (installation le Paon d'Or)

Notre avant-midi...

7h00	Ouverture, accueil
9h00	Hygiène - Collation
9h30	Préparation pour sortie extérieure, jeux ou activités.

Le dîner et la sieste...

11h00	Période de dîner
11h30	Hygiène et période de jeux
12h30	Sieste et jeux calmes

Notre après-midi...

15h00	Collation
15h30	Départ progressif des éducatrices. Jeux libres ou activités extérieures.
18h00	Fermeture

Cet horaire est un exemple, bien qu'il soit divisé en plusieurs moments définis, le rythme de l'enfant ainsi que son horaire sont respectés tant lors de ses heures de sommeil que l'heure du repas.

ANNEXE 3 – GUIDE D'ACCUEIL

Votre tout-petit commencera au CPE pour la première fois dans quelques jours. Pour lui, ce sera une expérience riche en stimulations de toutes sortes : il aura à s'adapter à un environnement rempli de couleurs, d'odeurs et de sons nouveaux, à créer un lien d'attachement avec une éducatrice et à s'adapter à la présence d'autres enfants qui partageront le temps et l'attention d'un adulte avec lui. Pour vous, ce sera aussi une véritable adaptation. Vous aurez à apprendre à vous détacher de lui, à faire confiance, à apprivoiser l'idée qu'une autre personne que vous puisse en prendre bien soin, à accepter aussi que les choses ne soient pas faites exactement comme vous le feriez vous-même. Ouf ! C'est un gros travail de lâcher-prise, n'est-ce pas ?

Alors voilà ! Vous avez trouvé un CPE pour votre trésor, vous avez **visité l'endroit avec votre enfant en prenant soin de le laisser explorer son local, vous avez rencontré l'éducatrice et les autres membres du personnel, posé toutes les questions qui vous chicotaient l'esprit, préparé avec amour tout le matériel et les informations nécessaires sur ses habitudes, ses goûts, ses peurs, vos trucs pour le consoler ou pour endormir votre enfant**. L'éducatrice apprendra à le connaître et ainsi saura mieux le respecter dans son rythme et sa personnalité. Et là, la grande aventure commence !

Sachez d'abord qu'une **intégration graduelle et stable permettra à votre enfant de s'habituer en douceur à cette toute nouvelle expérience et à réduire ainsi son stress**. Si c'est possible, commencez par laisser votre tout-petit pour des demi-journées, puis augmentez graduellement le nombre d'heures et de journées de présence au CPE. Comme l'enfant en bas âge n'a pas une mémoire à long terme très développée, ce sera plus facile pour lui si vous privilégiez des journées rapprochées.

Durant les premières journées, il est bien possible que votre enfant pleure (et vous aussi) et c'est tout à fait normal. **Pour l'aider, vous pouvez apporter un objet familier (vêtement de maman ou papa, doudou, toutou, etc.), les odeurs familières rassureront votre enfant. Vous pouvez vous rassurer au besoin en téléphonant au CPE.**

Il peut aussi arriver que votre enfant vive quelques premières journées (3 à 5 jours) où tout se passe à merveille, qu'il soit curieux et en pleine découverte de la nouveauté, et que cela devienne plus difficile après quelques jours. Il réalise alors que cette « nouveauté » est là pour rester et que maman ou papa, eux ne sont plus là auprès de lui. C'est le choc de la réalité (5 à 10 jours). La peur de l'abandon prend alors le dessus sur l'attrait des découvertes. Même si c'est difficile pour vous, soyez rassurant. **Préparez votre enfant à la vie de groupe, nommez le plaisir de jouer avec d'autres enfants**. Votre enfant ressent vos émotions, les positives comme les négatives ! **Dites-lui que vous reviendrez le chercher en lui fixant des repères dans le temps. Parlez aussi à l'éducatrice en sa présence, ça lui démontrera la confiance que vous lui portez**. Enfin, il est aussi possible que votre enfant pleure lorsqu'il vous reverra à la fin de la journée. Votre enfant exprime ce qu'il ressent, et c'est très sain !

Dites-lui que vous le comprenez et mettez des mots sur ses émotions : « Tu étais triste de voir que maman n'était plus là, mais tu vois, je suis revenue. À moi aussi tu as manqué ! » **À la maison, parlez aussi souvent que possible du CPE, de son éducatrice, de ses amis. Affichez ses dessins, bricolages et surtout, dites-lui que vous êtes fier de lui.**

Les matins lorsque vous venez reconduire votre enfant au CPE, ayez des rituels (ex. : 2 câlins, un bisou, etc.). La stabilité permet de construire un sentiment de sécurité. Graduellement son éducatrice deviendra significative pour lui et sa présence deviendra sécurisante. C'est l'acceptation (vers le 15^e jour).

C'est alors rempli de fierté, mais tout de même avec un petit pincement au cœur, que vous verrez bientôt votre « bébé » vous quitter le matin le sourire aux lèvres pour rejoindre son éducatrice et ses nouveaux amis !

L'équipe CPE à l'Unisson

ANNEXE 4 – TABLEAU DES TEMPÉRATURES (FIÈVRE)

Intervalles de température, données provenant d’Info-Santé, le 5 novembre 2007 (Mesures pour les enfants et adultes sans distinction)

Température auriculaire (la technique doit être bien faite, car le risque d’erreur est élevé) :

- 35.8C ° à 38.0 C °
- 96.4 F° à 100.4 F°

Température buccale :

- 36.0 C ° à 37.5 C °
- 96.8 F° à 99.5 F°

Température axillaire :

- 35.5 C ° à 37.3 C °
- 95.9 F° à 99.1 F°

Température rectale :

- 36.5 C ° à 38.0 C °
- 97.7 F° à 100.4 F°

Contre-indications à la prise de température auriculaire :

- Une chirurgie à l’oreille
- Une douleur sévère qui ne permet pas de prendre la température correctement

Ne sont pas des contre-indications :

- Un bouchon de cérumen
- Une quantité élevée de cérumen
- Une otite
- Des tubes dans l’oreille

Méthode	Variation normale de la température
Rectum	36,6 °C à 38,0 °C (97,9 °F à 100,4 °F)
Bouche	35,5 °C à 37,5 °C (95,9 °F à 99,5 °F)
Aisselle	34,7 °C à 37,3 °C (94,5 °F à 99,1 °F)
Oreille	35,8 °C à 38,0 °C (96,4 °F à 100,4 °F)

Le tableau ci-haut vous indiquera si votre enfant fait de la fièvre. La plage normale varie et dépend de la méthode utilisée pour prendre la température de votre enfant.¹⁹ Le degré (la gravité) de la fièvre ne vous indique pas la gravité de la maladie. En général, le comportement de l’enfant est plus révélateur. En effet, on peut observer une forte fièvre chez un enfant atteint d’une infection légère, tandis qu’un enfant souffrant d’une très grave infection n’en fera pas du tout.

ANNEXE 5 – MALADIES – RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARENTS

- Prendre connaissance de la politique de santé et s'engager à la respecter.
- Aviser le CPE de tout changement à la condition de santé de votre enfant.
- Informer le CPE lorsque votre enfant présente une infection, une infestation ou toute possibilité de contagiosité et de transmission.
- Consulter le babillard et courriel pour vérifier les avis énonçant les problématiques de santé au CPE.
- Garder à la maison l'enfant si celui-ci présente les symptômes demandant une exclusion. Il pourra être réintégré au CPE à la fin de la période de contagiosité, prise de médication ou pas, et si son état lui permet de suivre les activités du groupe.
- Consulter un médecin si nécessaire afin de confirmer le problème de santé.
- S'assurer que l'un des parents soit joignable en tout temps.
- Fournir les coordonnées d'une tierce personne pour toute situation d'urgence si incapacité de rejoindre l'un des parents.
- Aviser le CPE de tout changement des coordonnées pouvant survenir au cours de l'année.
- Informer le CPE si l'enfant a reçu une médication à la maison.
- Fournir la médication dans le contenant original portant le libellé de la pharmacie qui confirme la prescription médicale.
- Enseigner à l'éducatrice et à sa remplaçante la technique d'administration des médicaments d'urgence Ex : Epipen, Twinject, insuline.
- Si morsure interhumaine avec bris cutané (présence de sang) se référer à un établissement hospitalier.
- En cas d'infestation de pédiculose (poux), aviser le CPE et suivre les présentes recommandations :
 - Appliquer le traitement
 - Enlever les lentes
 - Passer le peigne fin chaque semaine afin de dépister rapidement la problématique
 - Respecter la période d'exclusion en tout temps par mesure de prévention et de contrôle
 - Attacher les cheveux longs de ses enfants en tout temps.

La précieuse collaboration des parents permet d'assurer le bien-être de l'enfant et des autres personnes du CPE.

ANNEXE 6 – POLITIQUE D'EXPULSION D'UN ENFANT

L'OBJECTIF

L'objectif de cette politique est de s'assurer que le CPE prend toutes les mesures nécessaires pour aider un enfant avant de procéder à son expulsion qui doit être une mesure de dernier recours.

LES MOTIFS D'EXPULSION

Sans limiter l'existence d'autres motifs, les motifs d'exclusion suivants sont donnés à titre d'exemple :

- Le non-paiement des frais de garde et autres frais afférents ;
- Le non-respect de la présence de l'enfant telle que définie dans l'entente de service (par exemple un enfant inscrit à temps plein qui ne se présente que deux ou trois jours par semaine ou un enfant qui est régulièrement absent pour des durées plus longues que celles prévues dans les règles du ministère) ;
- Un enfant ayant des comportements violents pouvant compromettre sa sécurité et celles des autres ;
- Un refus des parents de collaborer avec le CPE ou d'autres organismes pour donner le soutien approprié à l'enfant ;
- L'incapacité pour le CPE de répondre aux besoins physiques ou psychologiques particuliers d'un enfant ; le CPE s'engage à diriger la famille vers d'autres ressources.

LA PROCÉDURE À SUIVRE

Pour les situations administratives ou qui concernent le comportement d'un parent, la procédure est la suivante.

- La direction générale rencontre le parent pour lui faire part de son infraction aux règles du CPE et lui demander de corriger la situation dans un délai raisonnable.
- Si la situation n'est pas corrigée, le conseil d'administration envoie un avis final de correction accordant un délai raisonnable. Pour les situations qui concernent le comportement de l'enfant, la procédure est la suivante :
- L'évaluation de la situation d'un enfant est d'abord faite par son éducatrice qui communique ses préoccupations à la direction d'installation.
- Afin de bien identifier les problèmes, la situation est documentée par l'éducatrice qui observe l'enfant sur une période de quelques semaines en compilant des faits précis.
- Une rencontre a lieu avec les parents afin de planifier un plan d'intervention visant à soutenir l'enfant et ses parents dans la correction des problèmes identifiés. Des professionnels extérieurs au CPE peuvent être intégrés au plan d'intervention.
- Le plan d'intervention est mis en œuvre pour la durée nécessaire à une évaluation adéquate des résultats.
- Si le parent refuse la mise en place du plan d'intervention ou si les résultats en sont non concluants :
 - la direction générale informe la direction régionale du ministère de la Famille par une communication écrite qui précise les démarches entreprises, les moyens mis en place, les résultats obtenus et la possibilité d'expulsion de l'enfant;
 - la direction générale rencontre le parent pour lui signifier qu'une proposition d'expulsion sera présentée au conseil d'administration.

LA PRISE DE DÉCISION

La décision finale d'expulser un enfant est prise par le conseil d'administration après examen de l'ensemble du dossier. Dans la prise de décision, il est tenu compte des besoins de l'enfant, mais aussi de l'intérêt des autres enfants et des adultes ainsi que de la situation organisationnelle du CPE. La direction générale rencontre le parent et lui remet un avis d'au moins deux semaines avant l'expulsion de son enfant. Le parent insatisfait peut utiliser la procédure prévue dans la Politique de traitement des plaintes.

LA RESPONSABLE DE L'APPLICATION

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique.