



Chez **Fanfan**

Centre de la petite enfance

Régie interne

Organisation et modalités de l'offre de service

Adoptée par le Conseil d'administration le 27 mai 2013

Modifications adoptées le 31 mars 2015

Modifications adoptées le 22 février 2017

Notes au lecteur

Ce document est complémentaire à l'Entente de services de garde à contribution réduite et ses annexes.

Vous retrouverez dans ce texte les abréviations suivantes:

- MF pour Ministère de la Famille
- CPE pour Centre de la petite enfance
- PE :

Le MF a pour mission de veiller à ce que soient assurés au Québec des services de garde à l'enfance de qualité et de promouvoir leur développement harmonieux avec les autres politiques familiales. Le MF est aussi chargé de surveiller l'exécution de sa Loi et ses Règlements.

Les modalités contenues dans ce document sont sujettes à modifications après approbation du Conseil d'administration du Centre de la petite enfance.

TABLE DES MATIÈRES

Présentation du Centre de la Petite Enfance	5
Avantages d'être membre de la corporation	5
Orientations générales.....	6
SECTION 1 : Structure administrative	8
SECTION 2 : Dispositions générales	8
Heures d'ouverture des installations	8
Heures d'affaires des bureaux administratifs (43 rue Frontenac)	8
Assurances	8
Horaire type des activités de la journée	9
SECTION 3 : Modalités d'admission et de fréquentation	10
Fréquentation.....	10
Changement de fréquentation.....	10
Procédure d'inscription et documents requis.....	11
Ratio et formation des groupes	11
Début de fréquentation et intégration de l'enfant à son groupe	11
SECTION 4 : Frais et modalités de paiement	13
Services complémentaires	13
Frais divers	13
Modalités de paiement.....	14
Retard de paiements.....	14
Reçus pour fin d'impôt	14
SECTION 5 : Assiduité et responsabilités parentales	15
Fermeture du CPE	15
Avis d'absence pour maladies ou autres.....	15
Avis de départ.....	15
Fiche d'assiduité	16
Responsabilités parentales à l'arrivée et au départ.....	16
Personnes autorisées à venir chercher l'enfant.....	16
Facultés affaiblies	16
Conditions d'interruption de service	16
SECTION 6 : Un service de garde en santé	17
Administration des médicaments.....	17

État de santé de l'enfant et situations nécessitant l'exclusion.....	19
En cas d'incident et d'accident.....	19
Respect du sommeil de l'enfant	20
SECTION 7 : Repas, Collations et Philosophie Alimentaire	20
Philosophie alimentaire	20
Menu.....	20
Repas et collations.....	20
Aliments provenant de l'extérieur	21
Anniversaire de l'enfant.....	21
Gestion des allergies alimentaires et intolérances.....	21
SECTION 8 : Modalités de fonctionnement quotidien	22
Code vestimentaire	22
Jouets personnels et objets transitionnels.....	22
Partenariat avec les parents.....	23
Cadeaux, dons et autres gratifications au personnel du CPE.....	23
SECTION 9: Traitement des questionnements, insatisfactions, plaintes... ..	24

Présentation du Centre de la Petite Enfance

À tous les parents utilisateurs,

Bienvenue Chez Fanfan !

Le **Centre de la petite enfance Chez Fanfan**, qui a vu le jour en 1972, est une corporation à but non lucratif, incorporée selon la partie III de la *Loi sur les compagnies* et subventionnée par le Ministère de la Famille.

La corporation est administrée par un conseil d'administration (C.A.), formé de 7 administrateurs, dont au moins 6 sont des parents utilisateurs ou futurs usagers des services de garde fournis par le CPE. Le septième administrateur est une personne issue du milieu des affaires ou du milieu institutionnel, social, éducatif ou communautaire. Ainsi, nous donnons aux parents une possibilité réelle de s'impliquer dans les activités du CPE. À titre d'administrateurs, les parents ont un contrôle certain en regard des grandes orientations et philosophies du Centre de la petite enfance (finances, pédagogie, vision, mission, valeurs), de la planification, de l'organisation, de la direction et de l'évaluation des programmes et des ressources du centre de la petite enfance. Ces décisions sont ensuite mises en application par la direction générale, qui est l'intermédiaire entre le C.A., le personnel et les parents.

Les administrateurs sont élus, pour une durée de 2 ans, par les membres de la corporation, en assemblée générale annuelle. Lors de cette assemblée, le conseil d'administration rend aussi compte aux membres de ses actes en présentant son rapport d'activités et les états financiers. C'est pourquoi, votre présence comme membres parents est essentielle à la bonne gestion du centre de la petite enfance.

Avantages d'être membre de la corporation

- ☞ Avoir droit de vote aux assemblées générales et spéciales de la corporation en choisissant les parents qui siègeront au conseil d'administration ;
- ☞ Avoir certains rabais pour la participation et les frais reliés à certaines activités organisées par le CPE ;

Conditions pour être membre de la corporation

Tout parent utilisateur des services fournis par le CPE est membre de la corporation à moins que le CA en décide autrement.

Merci à l'avance et sachez que nous sommes heureux de vous compter parmi nous,

Anne Laporte, Directrice générale

Orientations générales

Même si le fait de fréquenter un service de garde pour un enfant est de plus en plus répandu, la première expérience de garde, pour un tout-petit, est loin d'être banale : ni pour l'enfant, ni pour ses parents. Le personnel du CPE Chez Fanfan a à cœur de faire de cette expérience une expérience constructive pour chacun des partenaires et d'offrir un accueil individualisé.

Tout en veillant à remplir sa mission d'offrir des services de garde de qualité, adaptés aux besoins des parents, l'équipe du CPE Chez Fanfan s'engage à contribuer à la santé, à la sécurité (physique et affective), à la dignité et au bien-être de chacun des enfants en visant des objectifs de prévention et avec la conviction qu'il importe de donner à tous les enfants des chances égales de se développer harmonieusement, d'acquérir toutes les habiletés nécessaires pour grandir et s'épanouir. Cette contribution s'appuie sur une démarche d'ouverture et d'échange avec tous les acteurs et partenaires qui gravitent autour de l'enfant ainsi que sur l'amélioration constante de ses pratiques professionnelles en gardant l'intérêt de l'enfant et le souci du bien-être collectif au cœur de ses réflexions et décisions.

MISSION

Depuis un peu plus de 40 ans, le Centre de la Petite Enfance Chez Fanfan offre des services de garde à l'enfance et s'est donné comme mission de maintenir des places en service de garde accessibles et adaptées à tous et ce, dans le souci constant d'un accueil de qualité.

VISION

En tenant compte de l'importance du rôle et de la mission du milieu, le CPE Chez Fanfan s'engage à mettre en place un accueil dont l'enfant constituera le centre, le fil conducteur de l'action et de la réflexion. Il mettra également en évidence le savoir et l'expertise du milieu.

VALEURS

Les valeurs éducatives demeurent toujours à la base de nos interventions et représentent les fondements de la pédagogie véhiculée au CPE Chez Fanfan. En cohérence avec les principes du Programme éducatif des Centres de la petite enfance¹, de la pédagogie active et de l'activité autonome, elles guident nos attitudes, nos actions, nos choix et nos décisions.

→ Au CPE Chez Fanfan, nos valeurs fondamentales sont l'estime de soi et le respect.

- L'estime de soi est ressortie comme une valeur importante à travers laquelle les administrateurs désirent voir évoluer le CPE. Elle se définit comme étant l'image qu'un individu, ou une entreprise, se fait de lui-même. Cette image, que nous désirons positive et réaliste, est colorée par des aspects intrinsèques et extrinsèques. Les décisions et interventions des différents acteurs du CPE devraient donc avoir comme objectif de permettre à chacun, et à l'entité qu'est le CPE, de développer son plein potentiel et ainsi, maintenir une bonne estime de soi.
- Le respect est une valeur complémentaire à l'estime de soi puisqu'il collabore, entre autres aspects, au développement d'une bonne estime de soi. Elle se définit comme étant un sentiment qui incite à traiter quelqu'un ou quelque chose avec égard et considération. La notion de respect prend tout son sens dans la deuxième partie de la définition qui souligne que ce traitement avec égard et considération se manifeste envers

¹ Programme éducatif des services de garde du Québec « *Accueillir la petite enfance* », (2007) Ministère de la Famille et des Aînés

quelqu'un (ou quelque chose) quelque soit son âge, sa position sociale, sa race, son rythme, ses capacités, ses habiletés, sa culture et surtout à ne pas lui porter atteinte.

BUT

Créer un milieu de vie chaleureux, stimulant et dynamique pour l'enfant, sa famille et le personnel, dans le respect de leur personnalité, goûts et compétences afin d'assurer le plein développement de tous.

Ainsi, accueillir, c'est promouvoir un lieu qui connaît et reconnaît la diversité et la complexité des besoins des tout-petits. La réponse à ces derniers implique une volonté collective d'y contribuer. La collaboration et le soutien mutuel de tous les adultes qui gravitent autour des enfants sont essentiels. C'est pourquoi le CPE offre aux parents, ainsi qu'au personnel, des ressources pour remplir cette mission d'assurer le bien-être et le développement harmonieux des enfants. L'importance accordée à la réflexion sur nos pratiques, ainsi que le soutien à l'équipe, permettent une application rigoureuse des principes de base du P.É., lui-même issu des mandats et objectifs confiés aux services de garde du Québec.

La plate-forme pédagogique du C.P.E., ainsi que la Politique d'Accueil Visant l'Égalité des Chances, abordent en détails ces aspects ainsi que les principes et moyens mis en place pour offrir un environnement favorable (aménagements et matériel, interventions privilégiées, etc.).

SECTION 1 : Structure administrative

PERMIS

Au Québec, les services de garde sans but lucratif sont régis par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Le Ministère dédié aux CPE voit à l'exécution de la Loi et de ses règlements. Le Ministère a le mandat d'accorder les permis d'opération aux Centres de la Petite Enfance. Ce permis détermine le nombre de places disponibles pour chaque CPE répondant aux normes de qualité prévues par la Loi.

Le CPE Chez Fanfan détient un permis d'opération lui permettant d'accueillir 142 enfants dans deux installations (62 + 80). Les places sont réparties ainsi : 20 places pour des poupons de 0 à 17 mois, 122 places pour des enfants de 18 mois jusqu'à la fréquentation de la maternelle.

SECTION 2 : Dispositions générales

Heures d'ouverture des installations

Du lundi au vendredi : de 7h00 à 18h00

Heures d'affaires des bureaux administratifs (43 rue Frontenac)

Du lundi au jeudi : de 8h30 à 17h30, fermés le mercredi

Vendredi : de 7h00 à 17h00

Assurances

Le CPE détient une assurance couvrant les biens de l'organisme ainsi que sa responsabilité civile. Le conseil d'administration détient une assurance responsabilité des administrateurs et dirigeants.

En plus de cette couverture, le CPE prend, aux noms des enfants reçus, une assurance pouvant soutenir les parents si un accident survenait au CPE. Le feuillet explicatif «Accigroup» est disponible en format électronique et papier.



Horaire type des activités de la journée



Pour les enfants de 18 mois et plus

Entre 7h et 9h		Accueil des enfants en groupes multi-âges Activités variées qui tiennent compte des âges différents et des besoins. Climat pour favoriser une arrivée tout en douceur ... Possibilité de déjeuner entre 7h et 7h30.
Entre 8h30 et 9h		Les enfants rejoignent leur local respectif ... en compagnie de l'éducatrice qui les accompagnera ☺
Vers 9h15		Collation du matin
Entre 9h30 et 11h		Activités variées intérieures et/ou extérieures (Opportunités offertes en fonction des besoins et intérêts des enfants et en lien avec les valeurs du Programme Éducatif)
Vers 11h-11h15		Préparatifs à la période du dîner Hygiène et soins, jeux calmes ...
11h15 à environ 12h45		Routine du dîner et mise en place d'un climat propice à la détente et au sommeil Les repas des plus petits commencent habituellement vers 11h15, tandis que ceux des plus vieux commencent vers 11h30. La période de préparation à la période de repos varie en fonction de l'âge et des besoins de sommeil des enfants.
Entre 14h et 15h15		Réveil progressif des enfants ... dans le calme et selon leur rythme de sommeil
Vers 15h15		Collation de l'après-midi
15h30 à environ 16h30		Activités variées intérieures et/ou extérieures (Opportunités offertes en fonction des besoins et intérêts des enfants et en lien avec les valeurs du Programme Éducatif)
16h30 à 18h		Départs progressifs des enfants à l'arrivée des parents Activités variées qui tiennent compte des âges différents et des besoins. Climat pour favoriser un départ tout en douceur ...
HORAIRE TYPE des 0 à 18 mois (poupons)		L'horaire et les routines sont établis selon les besoins des enfants. Par exemple, les heures des : siestes, repas, biberons et autres seront adaptés à chacun des bébés. À mesure que l'enfant grandit et/ou qu'il est prêt, son horaire pourra ressembler à celui du tableau ci-haut.

SECTION 3 : Modalités d'admission et de fréquentation

LISTE D'ATTENTE ET CONDITIONS D'ATTRIBUTION DES PLACES DISPONIBLES

Le CPE détermine ses critères d'admission pour l'inscription d'un enfant en fonction des disponibilités des places et en fonction de certaines priorités. Lorsqu'une place est disponible, elle est attribuée selon les critères suivants :

1. La disponibilité des places au permis ou au sein d'un groupe d'âge et en respectant les ratios ;
2. Le nombre de jours par semaine disponibles

Priorité d'appel :

- a. Enfant d'une employée (et inscrit sur La Place 0-5);
- b. Fratrie d'un enfant actuellement inscrit (et inscrit sur La Place 0-5);
- c. Fratrie d'un enfant ayant quitté depuis moins d'un an (et inscrit sur La Place 0-5);
- d. Liste d'attente centralisée (La Place 0-5) ;
Ou
Enfant référé par le CISSS (selon le protocole d'entente) si la place libérée est une place CISSS ou que le maximum possible n'est pas atteint ;
Ou
Enfant référé par le Centre Jeunesse de la Montérégie ou la Centre de Pédiatrie Sociale l'Étoile ;

Dans tous les cas, la date d'inscription la plus ancienne est priorisée. De plus, dans la mesure du possible, nous ferons en sorte que tous les enfants d'une même famille fréquentent la même installation, soit à l'inscription des enfants simultanément ou à l'inscription du ou des enfants qui suivront.

Fréquentation

Les types de fréquentation que le CPE offre sont les suivantes :

1. **Régulier temps plein** : 5 jours par semaine ;
2. **Régulier temps partiel** : 2 ou 3 jours fixes
3. **Occasionnel** : fréquentation sur appel (besoin des parents). Les modalités de ce type de service sont à discuter avec la direction.

Changement de fréquentation

Tout changement du nombre de jours de fréquentation de l'enfant entraîne la résiliation de l'entente en vigueur et la signature d'une nouvelle entente de services. Les parents qui désirent effectuer un changement de fréquentation seront alors informés de la disponibilité du type de fréquentation demandée.

Procédure d'inscription et documents requis

Lorsqu'une place est attribuée à un enfant, deux semaines avant la date d'entrée dans la mesure du possible, le CPE communiquera avec le parent pour lui offrir une place. Le parent sera alors invité à visiter les lieux, à rencontrer l'éducatrice et l'administration du CPE pour compléter les documents requis pour le début des services.

❶ Un dossier d'inscription est complété par le parent

Au moment de l'inscription, les parents doivent compléter les fiches de renseignements, fournir tous les documents requis et signer les autorisations et l'Entente de services. Celle-ci définit l'engagement qui lie le parent et le service de garde. Il souligne également les obligations de chacune des parties. **Le parent doit s'assurer que le CPE détient les renseignements à jour sur la fiche de son enfant tout au long de sa fréquentation.**

Gestion des renseignements personnels

Les renseignements contenus dans le dossier de l'enfant sont confidentiels et nul ne peut en donner ou en recevoir communication écrite ou verbale si ce n'est qu'avec l'autorisation du titulaire ou de l'autorité parentale. Tous les rapports d'accidents et incidents produits par le CPE sont consignés dans un registre.

❷ Un rendez-vous est fixé avec les parents et l'enfant

Une visite d'accueil est prévue pour chacun des nouveaux enfants admis dans notre milieu. Cette visite a pour but de créer un moment d'échange entre l'enfant, sa famille et l'éducatrice, pour établir un lien et connaître l'enfant pour mieux préparer son accueil. C'est aussi un moment qui permet la visite des lieux, l'explication des grandes lignes du fonctionnement et répondre aux questions des parents.

Ratio et formation des groupes

Le ratio personnel/enfant est établi selon les dispositions du *Règlement sur les services éducatifs à l'enfance*.

Ratio par éducatrice

-  Enfants présents et âgés de moins de 18 mois : 1 adulte pour 5 enfants
-  Enfants présents et âgés de 18 mois à 4 ans : 1 adulte pour 8 enfants
-  Enfants présents et âgés de 4 ans à moins de 5 ans au 30 septembre : 1 adulte pour 10 enfants

Début de fréquentation et intégration de l'enfant à son groupe

Au moment de la visite d'accueil, il est discuté des meilleures modalités d'intégration de l'enfant à son groupe.

L'intégration a pour buts de :

- ⇒ Permettre la séparation parents-enfants et de créer des liens avec l'éducatrice titulaire, ainsi qu'avec les autres adultes qui prendront le groupe en charge ;
- ⇒ Développer les sentiments de confiance et de sécurité de l'enfant ;
- ⇒ Permettre à l'enfant de se sentir respecté dans l'expression de ses besoins et dans son rythme d'adaptation à cette nouvelle situation

Dans cet ordre d'idée, une intégration progressive est suggérée car, au même titre que l'importance du lien créé lors de la rencontre d'accueil, elle constitue un facteur de réussite à une bonne adaptation et à une intégration de qualité. Les modalités entourant cette période tiendront compte du rythme et des besoins de l'enfant ainsi que de la disponibilité des parents (ou grands-parents à l'occasion). C'est pourquoi les modalités d'intégration peuvent différer d'un enfant à l'autre.

En ce qui a trait à l'intégration des poupons, étant donné la grande vulnérabilité de ces derniers et les impacts de la séparation d'avec le parent à ces âges, un protocole d'intégration plus spécifique est mis en place. Celui-ci est décrit de façon plus exhaustive en annexe 1.

POLITIQUE D'ACCUEIL VISANT L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Le CPE Chez Fanfan accorde une grande importance à offrir des chances égales aux enfants et familles qu'il accueille, que ceux-ci nécessitent une mobilisation particulière ou non. L'équipe est engagée dans un projet collectif d'accueil et s'est doté de modalités et de politiques particulières visant à soutenir le personnel éducateur et les familles dans la réponse aux besoins parfois complexes que présentent certains enfants, dus à des difficultés d'adaptation ou à une trajectoire de développement particulière.

Dans tous les cas, notre approche éducative vise l'atteinte de la plus grande autonomie possible et l'établissement de relations significatives avec des adultes et d'autres enfants. La participation pleine et entière à la vie du service de garde est privilégiée, avec toujours en tête, le développement harmonieux des enfants. La valeur de la collaboration est au cœur de nos pratiques : d'abord celle avec les parents, mais aussi celle entre les membres de l'équipe. De plus, nous pouvons miser sur de riches partenariats avec divers organismes de la région qui, de par leurs mandats et responsabilités spécifiques, nous soutiennent dans l'accueil des enfants et de leur famille. Ces opportunités de collaboration et d'échange soutiennent grandement le développement et le partage de notre expertise en tant que professionnels de la petite enfance.

SECTION 4 : Frais et modalités de paiement

Services complémentaires

Frais pour les articles d'hygiène

- ➡ Tel que prévu à *l'Entente particulière concernant la fourniture d'articles personnels et d'hygiène*, des frais seront facturés au parent pour couvrir l'utilisation de la crème solaire et des brosses à dents pour son enfant.

Ces frais, annuels et facultatifs, sont fixes et ne sont pas remboursables. Ils sont payables selon la modalité de l'entente. Pour les arrivées en cours d'année, ces frais seront calculés selon le temps à couvrir entre le mois d'arrivée et le mois de facturation habituelle (prorata).

Déjeuner

- ➡ Tel que prévu à l'entente concernant la fourniture d'un repas supplémentaire, le déjeuner est servi le matin, de l'ouverture à 7h30. Les enfants accueillis après cette heure, devront donc avoir déjeuné préalablement à leur arrivée. Ce service entraîne des frais de 1 \$ par enfant par jour, selon l'utilisation, qui seront portés au compte du parent.

Frais divers

✓ **Sorties et activités spéciales**

À l'occasion de sorties de courte durée dans le secteur du CPE, deux groupes sont jumelés pour effectuer la sortie dans le but d'assurer l'aspect sécuritaire. Des sorties spéciales sont organisées à l'occasion. Ce sont des sorties qui sortent du cadre des activités régulières et qui nécessitent en général l'utilisation d'un moyen de transport. Dans chaque cas, l'information sur l'activité sera fournie aux parents et une autorisation écrite du parent sera requise. Dans ces situations, le ratio adulte enfant est augmenté pour assurer la sécurité. Des parents accompagnateurs sont alors sollicités. Si le ratio recherché n'est pas suffisant, la tenue de l'activité pourrait être compromise. Cette programmation est offerte aux enfants des groupes de 3 et 4 ans seulement. Les frais liés à cette programmation spéciale doivent être payés en argent comptant par le parent qui a autorisé la participation de son enfant et qui a signé l'annexe à l'entente de services.

✓ **Retard**

Un parent sera considéré en retard s'il quitte les lieux du CPE avec son enfant après 18 h. Dans ce cas, des frais de retard s'appliquent comme suit :

- ☞ 5\$ pour chaque tranche de 5 minutes entamée après 18 h

Un formulaire de retard sera complété par le personnel en place sur lequel sera indiquée l'heure de départ (horloge du CPE). Le parent devra signer le formulaire et les frais de retard lui seront facturés.

Il est également très important que le parent téléphone au CPE dès qu'il entrevoit arriver en retard (après 18 h) si un imprévu est survenu.

✓ **Frais pour plus de 10 h 15 de garde**

Des frais sont aussi applicables, selon l'entente de service (annexe D), lorsque le parent utilise plus de 10 h 15 de service dans une journée.

✓ **Frais pour chèque retourné ou paiement pré autorisé refusé par l'institution financière**

Cette situation encoure des frais administratifs au CPE. Le parent concerné devra payer 20\$ de frais au CPE sans délai en plus des frais de garde dus.

Modalités de paiement

Les frais de garde sont facturés à toutes les quatre semaines et sont payables selon l'engagement signé par le parent lors de l'inscription de l'enfant.

Retard de paiements

Procédures de recouvrement de compte :

Pour chacun des cycles de facturation (à compter en jour calendrier)

- Jour 1 / 28: les parents reçoivent la facturation (pour les 4 semaines subséquentes)
- Jour 30 / 28 : puisqu'il y a retard de paiement, des intérêts de 2.5% sur le solde impayé sont portés au compte.
- Jour 35 / 28 : Un « *Avis de fin de service* » pourrait être remis aux parents.
- Les frais de poste ou de messagerie défrayés pour acheminer un avis de compte en souffrance aux parents seront facturés au compte de celui-ci.

** Récidive : Le parent pourrait recevoir « l'avis de fin de service » sans préavis.

Reçus pour fin d'impôt

Des reçus annuels sont émis au parent au plus tard le 28 février de chaque année et couvrent tous les frais éligibles. Le parent qui aura quitté le CPE avant cette période recevra son reçu par courriel.

SECTION 5 : Assiduité et responsabilités parentales

Fermeture du CPE

- Dans le cas d'une fermeture imprévue (intempéries, bris majeur...), le CPE communiquera l'information via son site internet et sa page facebook.
- Journées fériées : journées où le CPE est fermé et où les frais de garde sont facturés.

Le CPE est fermé pour : le Vendredi Saint et le Lundi de Pâques, la fête des Patriotes, la Fête Nationale, la Fête du Canada, la Fête du travail et l'Action de Grâce. Il est aussi fermé à l'occasion des veilles de Noël et du Jour de l'An ainsi que du jour et du lendemain de ces fêtes, mais à des dates qui peuvent être reportées ou devancées dans le calendrier. L'information est transmise aux parents sur l'entente de service ou un communiqué au printemps de chaque année.

JOURNÉES DE VACANCES, D'ABSENCE, DE MALADIES

Le parent doit défrayer la contribution quotidienne de base tel que fixée par le gouvernement, que l'enfant soit présent, absent, malade ou en en vacances.

Avis d'absence pour maladies ou autres

Si votre enfant doit s'absenter pour la journée, nous vous prions d'en aviser le CPE avant 9h30 le matin. Cette procédure a pour but d'informer le personnel éducateur dans l'éventualité où l'enfant serait attendu pour une activité ou encore pour lui réserver un repas le cas échéant. De plus, si votre enfant est malade, il est bon que le CPE en soit informé (contagiosité, prévention d'épidémie...).

AVIS DE VACANCES

Au printemps de chaque année, les parents reçoivent un communiqué accompagné d'une grille à compléter. Le parent doit y indiquer les périodes de vacances et de présence de son enfant pour la saison estivale. La compilation des réponses de tous les parents permet au CPE de bien planifier l'été à venir (vacances du personnel et embauche pour l'été ainsi que l'occupation des places temporairement disponibles).

Avis de départ

Le parent peut, à tout moment et à sa discrétion, résilier le contrat au moyen du formulaire prévu à l'entente de service. Le contrat est résilié de plein droit à compter de l'envoi de la formule. Des frais de résiliation sont prévus à la *Loi de Protection du Consommateur* (la moins élevée des sommes suivantes : 50.00\$ ou 10 % des services non rendus). Le parent qui donne un préavis de résiliation de 2 semaines s'en trouve exempté.

Au départ définitif de l'enfant, le CPE remettra, à la demande du parent, l'attestation de services reçus. Le parent devra acquitter toutes les sommes dues.

Fiche d'assiduité

Tous les parents sont tenus de signer la fiche d'assiduité de leur enfant, faisant foi de sa réelle occupation au CPE. La signature de cette fiche est requise à la fin de chaque mois.

Responsabilités parentales à l'arrivée et au départ

En tout temps, l'enfant doit être accompagné d'un adulte au vestiaire, dans les corridors et les vestibules et ce, tant qu'il n'est pas confié à un des membres du personnel. Il est essentiel que les personnes qui accompagnent l'enfant avertissent le personnel en place de l'arrivée de l'enfant et de son départ. Le parent est responsable de son enfant tant qu'il est en sa présence au CPE.

Personnes autorisées à venir chercher l'enfant

Si, exceptionnellement, une autre personne que les personnes autorisées dans le dossier de l'enfant doit venir chercher l'enfant, le parent devra avoir prévenu le CPE au préalable. Il est aussi favorable que l'enfant en soit prévenu. Cette personne devra nécessairement s'identifier (carte d'identité avec photo) auprès du personnel en place au moment de venir chercher l'enfant. Dans le cas où le CPE n'a pas été avisé, nous tenterons de joindre le parent pour vérifier si l'enfant peut partir avec la personne désignée. Si nous n'arrivons à joindre personne pour confirmer l'identité, l'enfant devra rester au CPE jusqu'à ce que nous joignons une des personnes autorisée au dossier de l'enfant.

Le parent peut aussi indiquer au dossier de l'enfant le nom d'une personne qui n'est pas autorisée à venir chercher l'enfant et pour laquelle il y a des dispositions légales qui interdisent le contact de cette personne avec l'enfant. Le cas échéant, le parent est tenu de *fournir les preuves légales qui attestent de cette interdiction de contact* et des modalités d'application.

Facultés affaiblies

Il est à noter que le code civil du Québec, article 32, prévoit que tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner. **Par conséquent, le devoir de protection du CPE envers l'enfant qui lui est confié doit aller jusqu'à refuser de remettre l'enfant à un parent qui vient le chercher en état d'ébriété ou démontre des signes de facultés affaiblies.**

Donc, si un adulte (parent ou autre personne qui vient chercher un enfant) se présente au service de garde et démontre des signes de facultés affaiblies, le personnel du CPE lui offrira d'appeler un proche ou un taxi et ce, afin d'assurer la sécurité de chacun.

Espérant que la situation ne se présentera pas, dans le cas où l'adulte refuserait l'offre faite et où la sécurité de l'enfant serait en danger, d'autres mesures seront prises (police, Protection de la jeunesse...).

Conditions d'interruption de service

 Il est possible qu'un parent se voit retirer la place réservée à son enfant lorsqu'il y a défaut de paiement (voir les détails sous la rubrique « Retards de paiements »).

- ✎ En outre, une fin de services peut aussi être envisagée dans le cas où un enfant aurait des difficultés **majeures** à s'intégrer et s'adapter dans le fonctionnement du CPE, se traduisant par des comportements qui mettent en danger sa santé ou sa sécurité, ou celles des autres enfants, et/ou du personnel.

Dans un tel cas, le parent sera interpellé afin de le saisir de la gravité de la situation et de collaborer à établir un plan d'intervention pour que cette situation se résorbe. L'engagement du parent dans la démarche et sa collaboration aux différents moyens établis sont essentiels. Le CPE pourra mettre fin à l'entente de services s'il est impossible d'obtenir la collaboration des parents dans la démarche, ou si les problèmes persistent malgré la mise en place d'un plan d'intervention et que les ressources internes seraient insuffisantes pour subvenir aux besoins particuliers d'un enfant. Dans ce cas, le parent recevra un préavis de 2 semaines.

Tout au long de la démarche, incluant l'étape de la réception de l'Avis d'expulsion, le parent est invité à émettre ses commentaires ou insatisfactions. Il peut aussi recourir à la procédure de traitement des plaintes si les démarches effectuées n'ont pas donné les résultats escomptés.

- ✎ Le conseil d'administration peut décider de la suspension ou de l'expulsion d'un parent s'il enfreint les dispositions des règlements ou se conduit et agit contre les objectifs, les politiques ou les intérêts de la corporation. Conséquemment, son droit d'utiliser les services du CPE lui est retiré ainsi que sa qualité de membre de la corporation.

SECTION 6 : Un service de garde en santé ...

Les politiques et procédures du CPE liées à la santé et l'hygiène ont toutes pour but de limiter la contagion et d'assurer le bien-être des enfants.

Administration des médicaments²

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

«Les centres de la petite enfance doivent respecter les normes réglementaires, notamment pour l'administration, l'étiquetage et l'entreposage de médicaments.

Afin d'assurer le meilleur soin et la sécurité des enfants, aucun médicament ne peut être administré à un enfant sans l'autorisation écrite du parent et d'un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire. Dans le cas d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette du médicament font foi de l'autorisation de ce professionnel.

Les médicaments **en vente libre** doivent aussi être administrés **avec une autorisation médicale (ordonnance)**, sauf pour les exceptions (voir ci-dessous) prévues au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.»

- Si un enfant doit prendre un médicament, le parent doit aviser le personnel du CPE et signer le formulaire d'autorisation dûment complété.
- Le médicament doit être prescrit pour l'état présent de l'enfant.

² Médicament : Tout produit utilisé dans l'objectif de prévenir ou traiter (sirop, comprimés, crème, produits homéopathiques)

- Les dates de péremption doivent être respectées (voir la date inscrite sur l'étiquette de la pharmacie et sur le contenant du médicament).
- **Rangement des médicaments** : Le parent doit obligatoirement remettre le médicament que l'enfant doit prendre à un membre du personnel pour qu'il soit mis sous clé et hors de portée des enfants (que ce soit pour être réfrigéré ou dans une armoire).

EXCEPTIONS

L'administration de certains médicaments ne requière pas d'autorisation médicale, mais des balises spécifiques sont applicables

Protocoles réglementés (qui définissent les règles d'administrations)	1. Acétaminophène	Seulement en cas de fièvre, et selon les spécifications du protocole. *L'Ibuprofène n'est pas inclus dans ce protocole et ne peut remplacer l'acétaminophène. Pour être administré, il doit donc être <u>prescrit</u> par un médecin.
	2. Insectifuge	Insectifuge correspondant aux normes du protocole et seulement dans les périodes annuelles de pointe où les moustiques sont abondants.
<i>Le parent n'est pas tenu de signer ces protocoles. Toutefois, en l'absence d'un protocole réglementé <u>signé</u>, aucun de ces produits ne sera administrés. Ainsi, en cas de fièvre, le CPE prendra des moyens naturels pour faire diminuer la température et le parent devra se présenter pour venir chercher son enfant, sans délai.</i>		

L'administration des médicaments suivants ne nécessitent que l'autorisation d'administration par le parent.	Crème solaire sans Paba (fournit par le CPE)*	Le personnel du CPE applique la crème solaire avant une exposition au soleil et ce, à l'année.
	Crème à base d'oxyde de zinc pour le siège (fournit par le CPE)*	Le personnel du CPE applique l'onguent à l'oxyde de zinc pour prévenir l'érythème fessier chez les enfants portants des couches et selon les indications du parent.
	Gouttes nasales salines (fournit par le parent)	Le personnel du CPE administre des gouttes nasales salines pour soulager la congestion nasale et favoriser la liquéfaction des sécrétions nasales épaisses et selon les indications du parent.
	Solutions orales d'hydratation (fournit par le parent)	
	Calamine (fournit par le parent)	Appliquée selon les indications du parent.
	Baume à lèvres (fournit par le parent)	Appliquée selon les indications du parent.
	Crème hydratante (fournit par le parent)	Appliquée selon les indications du parent.

*Le parent dont l'enfant présente une allergie ou intolérance à la marque de commerce utilisée par le CPE pourra apporter un substitut.

PERSONNES AUTORISÉES À ADMINISTRER UN MÉDICAMENT AU SERVICE DE GARDE

Décision prise par résolution du Conseil d'administration autorisant : les éducatrices régulières, les éducatrices remplaçantes à long terme, le personnel de gestion et du soutien pédagogique.

De plus, toute personne qui administre un médicament doit le faire assistée d'une autre personne autorisée. L'administration devra se faire conformément aux procédures prescrites, ainsi qu'aux *Lois et Règlements régissant les services de garde du Québec*.

État de santé de l'enfant et situations nécessitant l'exclusion

Au moment de l'inscription, le parent indique au dossier de son enfant les aspects particuliers de sa condition de santé qui pourraient modifier le fonctionnement de l'enfant à certaines activités ou entraîner des précautions supplémentaires à apporter par le personnel du CPE. Le parent a la responsabilité d'informer la direction du CPE de tout changement concernant l'état de santé de l'enfant. Ex : l'asthme, le risque de convulsions fébriles, les allergies alimentaires ou autres, les intolérances, l'administration de médicaments permanents ou à administrer en cas d'urgence (ex : EpiPen).

À son arrivée le matin au CPE, l'enfant doit **être dans un état de santé qui lui permet de participer aux activités normales** de son groupe. Le parent informe le personnel des symptômes ou malaises que présente son enfant.

Ex : présence de température, diarrhée, nausées, vomissements, variations de l'appétit ou des habitudes de sommeil, maux de gorge ou d'oreilles, infections de l'oeil, infections cutanées etc. Il est également important d'aviser le personnel si l'enfant a reçu une dose de médicament avant d'arriver au CPE et à quelle heure.

Une **fièvre incontrôlable**, malgré l'administration de l'acétaminophène, peut être un symptôme précurseur d'une maladie contagieuse. Dans ces conditions, le parent pourra être appelé à garder son enfant à la maison. Si l'état de santé de l'enfant se détériore au cours de la journée, et empêche l'enfant de participer aux activités ou qu'il représente un risque de contagion pour les autres enfants, le parent sera tenu de venir chercher son enfant dans l'heure et demi suivant l'appel.

Certaines **maladies contagieuses** requièrent le retrait de l'enfant jusqu'à la fin de la période de contagion et/ou après le début du traitement, selon des barèmes préétablis. En cas de doute, le CPE consulte les autorités médicales. Voir Tableau des mesures d'exclusion Annexe 2.

La collaboration et la vigilance des parents demeurent indispensables pour préserver l'état de santé général des enfants qui fréquentent le CPE et du personnel qui y travaille. Dans certains cas, une consultation médicale pourrait être nécessaire.

En cas d'incident et d'accident

Si votre enfant subit une lésion mineure (ex : ecchymose, plaie due à une morsure humaine, éraflure ou lèvre fendue suite à une chute), le personnel intervient selon les circonstances et applique les mesures d'hygiène et de premiers soins. Dépendamment de la gravité de la lésion, le parent ne sera pas avisé systématiquement au courant de la journée. Cependant, un rapport d'incident et de soins apportés est complété par le personnel responsable présent au moment de l'événement, que le parent devra signer en fin de journée pour attester qu'il a été informé de la situation.

- Si un accident survient au CPE, le personnel applique les mesures d'urgence prévues selon la situation.
- Donne les 1ers soins requis; S'il y a lieu, demande une intervention médicale d'urgence;
- Contacte les parents;

MALADIES TRANSMISSIBLES PAR LE SANG

Le CPE a une politique relative aux maladies transmissibles par le sang. Tout parent, peut, s'il le désire consulter ce document en n'en faisant la demande auprès de la direction.

Sachez par contre qu'en cas de morsure, lorsqu'il y a perforation de la peau, le risque de transmission est présent pour l'enfant mordeur et l'enfant mordu. Le personnel du CPE avisera donc les parents des 2 enfants, en toute confidentialité. Bien qu'il soit conseillé de consulter un médecin, le choix de le faire revient aux parents.

En outre, conformément aux dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne, il n'y a aucune obligation pour les parents, ni pour le personnel d'aviser le CPE d'une infection au VIH ou VHB. Cependant, nous recommandons d'en informer la direction. Cette information demeurera confidentielle à moins que la divulgation ne soit exigée ou autorisée par la Loi.

Respect du sommeil de l'enfant

L'horaire type du CPE prévoit une période de repos (sommeil ou relaxation) pendant la journée pour tous les enfants. Elle leur permet de faire le vide de bruits et d'interactions et le plein d'énergie. Par souci de respecter les besoins des enfants, le personnel n'interrompt généralement pas le sommeil d'un enfant qui a besoin de dormir. Pour les enfants qui ne s'endorment pas après avoir effectué un temps de détente, des activités calmes sont mises à leur disposition dans le respect d'un climat de détente.

SECTION 7 : Repas, Collations et Philosophie Alimentaire

Philosophie alimentaire

Les enfants dînent dans leur local avec leur éducatrice. Ce moment de la journée est considéré comme une activité importante où les enfants font plusieurs apprentissages et où ils ont l'occasion de vivre un moment privilégié avec l'adulte qui les accompagne. Tous les enfants sont encouragés à goûter. Un dessert santé et nutritif (fruits frais) est offert sans condition à tous les enfants, qu'ils aient mangés ou non leur assiette.

Menu

Le menu (d'hiver ou d'été selon la saison) est réparti sur une séquence de 5 semaines et est basé sur le *Guide alimentaire Canadien*. Il tient compte des goûts, des stades de développement des enfants et des allergies alimentaires mentionnées par les parents (au besoin, n'hésitez pas à demander la procédure).

Le menu est affiché en permanence à l'entrée. Une copie de celui-ci peut être remise par courriel au parent qui en fera la demande.

Repas et collations

DÎNER :

Le CPE offre un repas complet et équilibré, ainsi que deux collations. L'enfant trouvera dans son assiette des couleurs et des textures variées, et des aliments servis chauds et froids. Les menus sont conçus afin d'offrir la qualité et la variété. Nous considérons que c'est aux enfants de déterminer la quantité.

Le CPE fournit les purées pour les poupons et le personnel s'assure avec le parent de coordonner l'intégration des nouveaux aliments. Afin de mieux contrôler les réactions possibles d'un poupon face à divers aliments, un aliment non intégré à la maison ne sera pas présenté à un poupon. Par ailleurs, il est possible d'offrir au parent une petite quantité d'un nouvel aliment qui a été servi au CPE dans la journée pour que celui-ci en fasse l'essai avec son enfant à la maison. C'est la responsabilité du parent d'informer le personnel de la pouponnière pour la mise à jour de la liste des aliments intégrés.

Le lait maternisé n'est pas fourni par le CPE et lorsqu'il est apporté, il doit être prêt à consommer (dilué et en biberons identifiés au nom de l'enfant).

DÉJEUNER

Le CPE sert un petit déjeuner santé aux enfants qui arrivent avant 7 h 30 et qui n'ont pas déjeuné. Ce déjeuner est facturé en surplus des frais de garde.

- **L'horaire du service des repas & collations est intégré à l'horaire-type d'une journée présenté au début du présent document.**

Aliments provenant de l'extérieur

Afin d'éliminer les risques liés aux aliments causant des allergies à certains enfants, le parent ne peut apporter de nourriture au CPE. Les aliments ou friandises de toutes sortes ne sont pas tolérés au CPE.

Exception : lait sans lactose –dans le contenant original identifié au nom de l'enfant- pour les enfants intolérants au lactose.

Anniversaire de l'enfant

L'anniversaire de chaque enfant est souligné par le personnel du CPE. Un gâteau non-allergène est servi. Le personnel met l'accent sur l'événement en faisant participer l'enfant à la préparation de l'événement selon son niveau d'autonomie.

Par souci d'équité et de sécurité dans les situations des enfants présentant des allergies, le parent ne peut apporter de nourriture pour souligner l'anniversaire de son enfant.

Gestion des allergies alimentaires et intolérances

Le CPE substitue les aliments auxquels l'enfant est intolérant ou allergique. Le parent doit par contre fournir une preuve médicale confirmant l'allergie dont souffre son enfant le cas échéant. Le parent a la responsabilité de transmettre par écrit les informations concernant les allergies de son enfant. Cette information sera transmise à la personne responsable de l'alimentation et à l'éducatrice de l'enfant.

Intolérance au lactose : voir «Exception» dans aliments provenant de l'extérieur.

Pour la sécurité de l'enfant souffrant d'allergies, le CPE affiche dans le local de l'enfant et dans la cuisine, le nom de l'enfant, avec sa photo en mentionnant l'aliment causant l'allergie et le traitement requis en cas de réaction.

Par mesure préventive, le service alimentaire du CPE ne s'approvisionne d'aucuns aliments ou ingrédients contenant des noix ou arachides.

Les intolérances alimentaires non reconnues par un médecin sont traitées suite à une discussion avec la direction du CPE et la personne responsable de l'alimentation.

SECTION 8 : Modalités de fonctionnement quotidien

Code vestimentaire

Comme nous favorisons l'activité autonome et le jeu extérieur et ce, même lorsqu'il pleut, il est suggéré que les enfants portent des vêtements confortables, ajustés à leur taille et qui les rendent libres de tous mouvements, adaptés à la température en prenant en considération qu'ils iront à l'extérieur plusieurs fois par jour.

Vêtements de rechange

Des vêtements de rechange appropriés à la saison doivent être maintenus en permanence dans le casier de l'enfant.

Chaussures

Pour leur sécurité et leur confort, les enfants devraient porter des chaussures antidérapantes, à bouts fermés et maintenant bien le pied.

Bijoux

Pour des raisons de sécurité (pour eux et les autres enfants), ceux-ci ne devraient pas porter de bijoux au CPE.

Identification des vêtements

Pour éviter des pertes, et faciliter le travail du personnel du CPE, les vêtements des enfants doivent être identifiés. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus, brisés ou volés.

Jouets personnels et objets transitionnels

Il est permis et même encouragé que les enfants apportent un objet transitionnel (doudou, peluche de dimension raisonnable) qu'il pourra utiliser au besoin. Pour des questions d'hygiène, ces items nécessitent un entretien hebdomadaire dont la responsabilité relève du parent.

Cependant, pour éviter les pertes ou bris, nous vous demandons de discuter avec l'éducatrice de votre enfant avant de permettre que votre enfant apporte un jouet ou autre objet de la maison.

EFFETS PERSONNELS FOURNIS PAR LE PARENT

La liste des effets personnels devant être fournie par le parent est dressée à l'annexe 3.

Partenariat avec les parents

Le parent est reconnu comme étant le premier responsable du développement de son enfant. Le partenariat et la collaboration entre les parents et le CPE sont des composantes incontournables au succès de l'accueil et de la réponse aux besoins des enfants. Afin de favoriser cette collaboration, le personnel du CPE met en place diverses modalités d'échange avec les parents :

- Des rencontres parent/éducateur
- Des soirées d'information
- Des activités auxquelles les parents et la famille peuvent participer
- Un babillard: affichage - échange - vente ...
- Des comités de travail ou de consultation

Des échanges quotidiens sont favorables à l'établissement de la relation de confiance, mais dans le cas où les horaires respectifs des parents et de l'éducatrice ne le permettent pas, un cahier de communication peut être utilisé. En tout temps, le parent qui sent le besoin d'avoir un temps d'échange privilégié avec l'éducatrice de son enfant peut lui en faire la demande et nous verrons à aménager les conditions pour mettre en œuvre cette rencontre.

Rencontre d'information annuelle

Une rencontre d'informations aux parents animée par l'éducatrice responsable de groupe peut être organisée à l'automne pour permettre aux parents de connaître le fonctionnement du groupe, échanger sur les besoins des enfants, faire connaissance et aborder les attentes mutuelles pendant l'année.

Rencontres individuelles

Une fois l'an (au printemps), un moment d'échange sur le développement et l'adaptation de l'enfant dans son milieu de garde est mis en place entre l'éducatrice et les parents. Le personnel éducateur complète un portrait de l'enfant qui pourra être remis, selon la demande du parent, lors de cette rencontre. Les parents sont informés à l'avance de la disponibilité de l'éducatrice afin de fixer avec elle le jour et l'heure de cette rencontre.

Cadeaux, dons et autres gratifications au personnel du CPE

Il est très apprécié de la part des employés que les parents manifestent leur reconnaissance du travail accompli avec leur enfant. Par contre, comme parents, vous devez savoir que suite à une démarche de saine gestion, axée sur l'éthique et

dans un souci de transparence et d'équité envers les enfants et le personnel, le conseil d'administration et l'ensemble du personnel ont adopté une politique de cadeaux, dons et autres gratifications touchant tout le personnel du CPE. Ainsi, veuillez prendre note que les employés sont invités à n'accepter un cadeau que sous certaines conditions. En effet, le guide de comportement éthique des employés stipule que le cadeau doit être modeste et offert sans contrepartie ; il ne doit pas embarrasser ni le donateur, ni le récipiendaire, ni les autres employés (sentiment d'iniquité) ou autres parents (sentiment d'impuissance) ou enfants (peine de ne pas en donner). Cette reconnaissance peut très bien passer par un dessin de votre enfant, un bricolage fait avec le parent, un petit mot d'appréciation.

SECTION 9: Traitement des questionnements, insatisfactions, plaintes...

Nous vous invitons à suivre la procédure suivante lorsqu'un sujet vous cause questionnement, inconfort ou insatisfaction :

1. Selon le sujet, en parler avec l'éducatrice de votre enfant. Elle saura vous diriger vers la bonne personne si nécessaire.

OU

2. En discuter avec un des membres de l'équipe de gestion si l'éducatrice vous y réfère, que le sujet ne concerne pas l'éducatrice ou que vous n'avez pas obtenue une réponse satisfaisante.
3. Si les 2 étapes précédentes n'ont pas donné le résultat escompté, vous pouvez vous adresser à la direction afin de formuler une plainte. À cet effet, le CPE s'est doté d'une procédure de traitement de plainte. Vous trouverez les étapes de cette procédure dans le schéma en annexe 4. Pour plus d'informations, vous pouvez vous procurer une copie de la procédure en vous adressant au secrétariat.