



RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

Document approuvé par le conseil d'administration
le 6 mars 2017

COPIE CERTIFIÉE CONFORME

Original signé par Louïsette Labrecque, présidente

Personne autorisée

Centre de la petite enfance Sous les Étoiles
Installation et Bureau Coordonnateur
4290, rue Cartier
Lac Mégantic, Qc
G6B 2X1

Tel : (819) 583-3000
Fax : (819) 583-6308
Courriel : cpeetoiles@axion.ca

Mise à jour le 6 mars 2017



TABLE DES MATIÈRES

Présentation du centre de la petite enfance	3
Orientations générales	3
Conditions pour être membre de la corporation	3
Heures d'affaires	4
RÈGLES PROPRES AU VOLET INSTALLATION	
1. POLITIQUE D'ADMISSION	4
2. TYPES DE FRÉQUENTATION	4
3. HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES	5
4. ALIMENTATION	5
5. RATIO PERSONNEL/ENFANT	5
6. CALENDRIER	5
7. ACTIVITÉS PRÉVUES POUR METTRE EN APPLICATION LE PROGRAMME DE SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS	6
8. MODALITÉS ÉCONOMIQUES	
8.1 Frais pour articles d'hygiène	6
8.2 Tarifs journaliers	6
8.3 Pénalité pour les retards	6
8.4 En cas de maladie	7
8.5 Tarif pour les congés fériés	7
8.6 Vacances	7
8.7 Mode de paiement	7
8.8 Reçus d'impôt	7
8.9 Avis de départ	7
9. MOYENS DE COMMUNICATION	
9.1 Affichage	7
9.2 Casier de l'enfant	7
9.3 En cas de tempête	8
9.4 Rencontre de groupe annuelle avec l'éducatrice	8
9.5 Assemblée générale annuelle	8
10. DÉBUT ET FIN DE JOURNÉES	8
11. SANTÉ	
11.1 Politique concernant les enfants malades	8
11.2 Médicaments	10
11.3 Maladie graves, épidémies	11
11.4 Changement d'adresse, de numéro de téléphone et # d'urgence	11
12. VÊTEMENTS ET OBJETS PERSONNELS	
12.1 Ce qu'il faut apporter	11
12.2 À éviter, s.v.p.	12
13. PROTOCOLE D'EXCLUSION pour les enfants reçus en CPE	12
14. EN CAS D'ÉVACUATION D'URGENCE	13
15. POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	14

PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE (CPE) SOUS LES ÉTOILES

Le centre de la petite enfance Sous les Étoiles est une corporation sans but lucratif (5 janvier 2001) et régie selon la partie III de la loi sur les compagnies. Il est subventionné par le ministère de la Famille et des Aînés.

La corporation détient :

- ✓ Un permis du ministère de la Famille et des Aînés de 80 places à l'installation localisée au 4290, rue Cartier à Lac-Mégantic;

- ✓ Un agrément du ministère de la Famille et des Aînés pour coordonner la garde de 381 enfants reçus par l'ensemble des personnes qu'il a reconnues à titre de responsables d'un service de garde en milieu familial.

À l'installation, les 80 places sont disponibles pour des enfants de 0 à 59 mois **soit 10 poupons et 70 enfants de 18 mois et plus.**

Pour l'installation, la corporation détient :

- ✓ Un certificat de conformité de la Régie du bâtiment concernant la sécurité dans les édifices publics.

La corporation est administrée par un conseil d'administration de 9 membres, dont 6 sont, à parts égales, des parents usagers des services de garde en installation et en milieu familial, 1 responsable de service de garde en milieu familial, une employée de l'installation et un membre de la communauté.

Le centre de la petite enfance est membre du Regroupement des centres de la petite enfance des Cantons de l'Est, de l'Association québécoise des centres de la petite enfance et du Conseil québécois des services de garde éducatifs à l'enfance.

ORIENTATIONS GÉNÉRALES

Les parents ont le droit de choisir le service de garde qui leur convient le mieux. C'est pourquoi le CPE Sous les Étoiles offre des services de garde en installation et coordonne de tels services en milieu familial. Ces services ont pour but d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants. D'autre part, le Bureau Coordonnateur du milieu familial a l'obligation de traiter les demandes de reconnaissance des responsables de garde en milieu familial et d'octroyer les places subventionnées en fonction des besoins exprimés par les parents inscrits sur la liste d'attente.

CONDITIONS D'ADMISSION POUR ÊTRE MEMBRE DE LA CORPORATION

Être membre de la Corporation signifie que l'on partage la vision de l'organisme et que l'on peut se prononcer sur ses orientations lorsque requis. Les parents utilisateurs devraient être membres mais doivent en faire le choix par le biais d'un formulaire lors de l'inscription de leur(s) enfant(s) et ce, en conformité avec la Loi sur la protection du consommateur.

Les membres de la Corporation ont droit de vote à l'assemblée générale et peuvent, s'ils le désirent, poser leur candidature pour occuper un poste d'administrateur sur le Conseil d'administration.

HEURES D'AFFAIRES

INSTALLATION

- ✓ De 6h45 à 17h45, du lundi au vendredi.
- ✓ Les heures de la pouponnière sont en général de 7h00 à 17h30, mais peuvent varier selon les besoins des parents.
- ✓ Le bureau est ouvert de 8h00 à 17h00.

BUREAU COORDONNATEUR DU MILIEU FAMILIAL

- ✓ De 8h00 à 16h30, du lundi au vendredi

GARDE EN MILIEU FAMILIAL

- ✓ Chaque responsable détermine son horaire et tente de répondre aux besoins des parents qu'elle reçoit.

RÈGLES PROPRES AU VOLET INSTALLATION

L'installation du CPE Sous Les Étoiles accueille :

1. **POLITIQUE D'ADMISSION** (article 10 de la réglementation sur les services de garde éducatifs à l'enfance)
 - Des enfants d'âges préscolaires de la naissance à 5 ans dont dix poupons de 0 à 18 mois au 30 septembre de chaque année;
 - Des enfants référés par le CSSS en lien avec le protocole d'entente convenue entre les deux parties;
 - Des enfants présentant des besoins particuliers ou retards de développement, référés par des professionnels. Le CPE favorise l'aménagement des services et des équipements appropriés pour ces derniers;
 - Des enfants fréquentant l'installation à temps partiel et pour qui les parents souhaitent obtenir des journées supplémentaires (à condition que des places soient disponibles dans leur groupe d'âge).

Inscriptions priorisées sur la liste d'attente :

1. Les enfants du personnel du CPE/BC;
2. Les enfants référés par la Villa Marie-Claire ou le CSSS ;
3. La fratrie, soit les enfants d'une même famille;
4. Les enfants inscrits sur la liste d'attente par groupe d'âge.

Gestion de la liste d'attente

Toutes les demandes sont datées et placées en ordre, par groupe d'âge, sur la liste d'attente, en respectant la présente politique. Les places sont attribuées au fur et à mesure qu'elles deviennent disponibles, selon le groupe d'âge et ce, jusqu'à l'atteinte de l'occupation maximale.

2. TYPES DE FRÉQUENTATION

Les enfants peuvent fréquenter l'installation à temps plein ou à temps partiel (avec un horaire fixe ou variable) pour un maximum de 10 heures par jour. Par nécessité d'horaire, la présence d'un enfant peut excéder les 10 heures de garde réglementées par le Ministère, moyennant des frais supplémentaires. Les horaires à temps partiel seront jumelés pour se compléter.

3. HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES (article 2.1 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Une journée à l'installation se déroule, en gros, selon l'horaire suivant :

6h45 à 9h15	Arrivée des enfants; jeux libres en groupes multi-âges (accueil ext. en été)
9h15	Collation (fruits)
9h30 à 11h00	Jeux en ateliers, activité structurée ou sortie extérieure
Vers 11h00	Toilette et lavage des mains
11h15	Activités calmes avant le repas (casse-tête ou livres, par exemple)
11h30	Dîner (chaque groupe dîne dans son local avec son éducatrice)
12h15	Toilettes, lavage des mains
12h30 à 15h00	Sieste / repos + jeux calmes au réveil
15h10	Collation
15h30	Jeux libres / jeux extérieurs en été
16h00 à 17h45	Départ progressif des enfants et retour en groupes multi-âges.

4. ALIMENTATION (article 2.1 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Chaque enfant se voit fournir un dîner équilibré préparé sur place, ainsi que deux collations selon le menu affiché. Si un enfant ne peut manger certains aliments pour des raisons de santé ou de croyances religieuses, le personnel du CPE tente de coopérer à ces demandes dans la mesure du possible.

Les enfants ne peuvent pas apporter de nourriture, de bonbons ou de gomme à mâcher.

Les parents qui amènent leur(s) enfant(s) entre 6h45 et 7h30 peuvent cependant apporter leur déjeuner pour qu'ils puissent le manger sur place.

5. RATIO PERSONNEL/ENFANT (Minimum 2/3 éducateur/trices qualifié(e)s durant les heures d'ouverture du CPE).

1 éducatrice (eur) / 5 enfants, présents et âgés de la naissance à 18 mois (ou 29 mois maximum);

1 éducatrice (eur) / 8 enfants, présents et âgés de 18 mois à moins de 4 ans

1 éducatrice (eur) /10 enfants maximum, présents et âgés de 4 ans

6. CALENDRIER (article 2.3 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Le CPE est ouvert tous les jours, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés suivants :

- * Jour de l'An
- * Lendemain du jour de l'an
- * Vendredi Saint
- * Lundi de Pâques
- * Fête des Patriotes
- * Saint Jean-Baptiste
- * Confédération
- * Fête du travail
- * Action de grâces
- * Veille de Noël
- * Noël
- * Lendemain de Noël
- * Veille du jour de l'An.

Puisque nous pouvons déplacer les jours fériés entre Noël et le jour de l'An, il se peut que le CPE soit fermé entre ces deux (2) dates. Un affichage à l'intention des parents sera préparé en conséquence.

7. ACTIVITÉS PRÉVUES POUR METTRE EN APPLICATION LE PROGRAMME ÉDUCATIF

Le programme éducatif des centres de la petite enfance proposé par le ministère de la Famille et des Aînés a pour but de promouvoir la qualité éducative des centres de la petite enfance en guidant les interventions du personnel éducateur, en assurant la cohérence des interventions de tous les centres, et la continuité avec les autres services éducatifs et les familles. Pour ce faire, chaque centre est invité à établir ses activités éducatives et à prendre les moyens nécessaires pour appliquer le programme. Le CPE Sous Les Étoiles s'inspire du programme « Jouer, c'est magique » qui en est le prolongement.

Les principes directeurs du programme sont les suivants :

- Chaque enfant est unique
- Le développement est un processus global et intégré
- L'enfant est le premier agent de son développement
- L'enfant apprend par le jeu

ET

- La collaboration entre le personnel éducatif et les parents contribue au développement harmonieux de l'enfant

Ce programme vise le plein épanouissement de l'enfant dans toutes les dimensions de sa personne : socio-affective, morale, langagière, intellectuelle, physique et motrice.

Par le travail en équipe au cours des réunions mensuelles, la journée pédagogique annuelle et la formation, l'équipe chemine vers une amélioration continue des services.

Un document synthèse présente le programme éducatif et son application « Jouer c'est magique » aux parents désireux d'en savoir plus long. Adressez-vous à l'adjointe à la pédagogie ou au secrétariat pour plus d'information.

8. MODALITÉS ÉCONOMIQUES

8.1 FRAIS POUR ARTICLES D'HYGIÈNE (annexe B de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Un montant annuel de \$20.00 par enfant sera payable en deux (2) versements : \$10.00 le 1^{er} septembre et \$10.00 le 1^{er} mars. Ce montant servira à défrayer les dépenses de la crème solaire pour l'année complète.

8.2 TARIFS JOURNALIERS (article 4 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Des places à contribution réduite sont offertes à tous les enfants d'âge préscolaire.

Certaines familles pourraient être admissibles à des places à l'exemption du paiement de la contribution réduite.

8.3 PÉNALITÉS POUR LES RETARDS

(article 5 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Chaque parent qui vient chercher son ou ses enfant(s) après l'heure de fermeture voit sa facture augmenter de 9,00\$ du 15 minutes à compter de l'heure de fermeture.

(Annexe D de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Pour les parents qui utilisent le service pour une période dépassant 10h par jour, une somme de \$5.00 s'ajoute à leur facturation à chaque jour où cette limite est dépassée.

8.4 EN CAS DE MALADIE (article 7 de l'entente de services de garde à contribution réduite)
Les enfants admissibles à une place à contribution réduite ne peuvent pas bénéficier de réduction en cas de maladie.

8.5 TARIF POUR LES CONGÉS FÉRIÉS (article 2.3 de l'entente de services de garde à contribution réduite)
Les congés fériés sont facturés au taux de la contribution réduite pour chaque journée où l'enfant est normalement présent selon son entente de service.

8.6 VACANCES (article 7 de l'entente de services de garde à contribution réduite)
Les enfants admissibles à une place à contribution réduite ne peuvent pas bénéficier de réduction en cas de vacances. Le ministère permet une limite de quatre semaines de vacances annuelles sans que le CPE ne soit tenu de remplacer l'enfant.

8.7 MODE DE PAIEMENT (article 4 de l'entente de services de garde à contribution réduite)
Les frais de garde sont payables le vendredi matin de chaque semaine et la somme peut être déposée dans la boîte aux lettres sécurisée près de la porte du secrétariat; le prélèvement automatique est également disponible.

Des états de compte sont remis aux parents seulement aux 1^{er} septembre et 1^{er} mars, après facturation des frais pour produits d'hygiène, ou lorsque plus de 2 semaines de facturation s'accumulent.

(Article 9 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Les dossiers en souffrance sont soumis aux procédures prévues à l'article 13 (procédure d'exclusion des enfants reçus).

8.8 REÇUS D'IMPÔTS
Des reçus de frais de garde sont émis à chaque année. Les relevés 24 ne tiennent pas compte des places à contribution réduite qui ne sont pas admissibles au provincial ; un relevé totalisant les frais de garde payés est imprimé pour le fédéral.

8.9 AVIS DE DÉPART (article 10 de l'entente de services de garde à contribution réduite)
Il est souhaitable d'aviser au moins une semaine à l'avance si votre enfant quitte le CPE. Lorsque le parent met fin à l'entente de services avant l'échéance du contrat, il doit compléter le formulaire de résiliation et le remettre au CPE. Il devra payer le prix des services qui lui ont été fournis et la moins élevée des deux (2) sommes suivantes : soit \$50, soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

9. MOYENS DE COMMUNICATION

9.1. AFFICHAGE
Les activités, réunions et autres renseignements concernant les parents sont affichés à l'entrée et dans les corridors du CPE. On demande aux parents d'en prendre connaissance au fur et à mesure.

9.2 CASIER DE L'ENFANT
Des avis généraux concernant le CPE, des notes personnelles ou des états de compte sont communiqués aux parents dans la section du haut du casier de leur enfant. Le cahier personnel de l'enfant s'y trouve également (compte rendu de la journée).

9.3 EN CAS DE TEMPÊTE (article 6 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

L'installation est fermée en cas de tempête grave seulement. La gravité est déterminée comme suit :

- ✓ *Les cours scolaires sont suspendus;*
- ✓ *Le service de garde scolaire est fermé;*
- ✓ *Le personnel enseignant n'a pas à se présenter au travail.*

Dans ce cas, la station radiophonique locale sera avisée de diffuser l'annonce de fermeture du CPE.

9.4 RENCONTRE DE GROUPE ANNUELLE AVEC L'ÉDUCATRICE

Les parents sont convoqués à une rencontre de groupe à l'automne de chaque année avec les éducatrices de leur(s) enfant(s) afin de faire connaissance avec celle(s)-ci et de mieux connaître le fonctionnement du groupe.

9.5 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Les parents membres de la Corporation sont fortement invités à participer à l'assemblée générale annuelle.

10. DÉBUT ET FIN DE JOURNÉES

On demande aux parents ou aux responsables de l'enfant :

- **D'avertir en cas d'absence avant 9h le matin** ; (article 7 de l'entente de services de garde à contribution réduite)
- D'informer le personnel de toute particularité de santé concernant l'enfant (s'il a mal dormi, **s'il prend un médicament à la maison**, si vous êtes allé voir le médecin avec lui.
- **Absolument aviser** si l'enfant a eu une dose d'acétaminophène ou autres médicaments le matin à la maison.
- D'avertir si l'enfant doit prendre un médicament pendant le jour, d'apporter la prescription médicale à cet effet et de compléter et signer le registre d'administration du médicament ;
- D'avertir si une autre personne que les parents vient chercher l'enfant le soir ;
- De superviser le déshabillage et l'habillage de l'enfant le matin et le soir ;
- D'accompagner l'enfant jusqu'à une éducatrice qui en prendra la charge et de veiller à son intégration dans le groupe ;
- De reconduire l'enfant sur les lieux d'une activité spéciale s'ils ne sont pas arrivés au moment du départ du groupe ;
- De s'informer du déroulement de la journée de l'enfant en consultant son cahier personnel à chaque jour et en communiquant avec l'éducatrice au besoin.

11. SANTÉ

11.1 POLITIQUE CONCERNANT LES ENFANTS MALADES

En collaboration avec les parents, le centre de la petite enfance doit veiller à maintenir un environnement sain pour les enfants et limiter les risques de transmission des maladies. Un enfant ne doit pas se retrouver en service de garde avec d'autres enfants quand son état de santé l'empêche de participer aux activités de jeux habituelles du service de garde (à l'intérieur ou à l'extérieur) et s'il nécessite des soins spéciaux importants de la part de son éducatrice comme : repos en dehors des heures habituelles, diète spéciale sauf pour les cas d'allergie,

usage fréquent des toilettes, application répétée de lotion calamine.

L'installation ne dispose pas d'un local spécifique et n'a pas le personnel que requiert la garde d'enfants malades et/ou non fonctionnels. Les parents d'enfants malades présentant un risque de contagion sont donc invités à ne pas se présenter au CPE ou à venir chercher leur enfant lorsqu'ils sont appelés à le faire.

LES ENFANTS QUI PRÉSENTENT L'UN OU L'AUTRE DES SYMPTÔMES SUIVANTS SERONT REFUSÉS À LEUR ARRIVÉE AU CPE. SI L'ÉTAT DE L'ENFANT APPARAÎT DOUTEUX À SON ARRIVÉE, LE PARENT SERA AVISÉ QU'UNE PÉRIODE D'OBSERVATION D'UNE HEURE SERVIRA À DÉTERMINER SI L'ENFANT EST FONCTIONNEL OU NON.

- Une température de **38.6°C** (101° F) et plus
- De la diarrhée plus de deux fois au cours des **48** dernières heures
- Plusieurs vomissements au cours de la nuit précédente. Il pourra réintégrer le surlendemain à la condition de ne pas avoir vomi durant les 12 heures précédentes. (voir point 4 à la section suivante)
- Une conjonctivite, lorsqu'elle est traitée (**yeux rouges et écoulement purulent**) l'enfant peut réintégrer le service de garde 24 heures après le début du traitement; s'il s'agit d'un traitement « tablette » et que les symptômes persistent après trois(3) jours, le CPE demandera au parent d'aller consulter un médecin
- Une pharyngite, amygdalite à streptocoque ou scarlatine (l'enfant pourra réintégrer le service de garde 24 heures après le début du traitement si son état le permet)
- Un état général qui, au jugement des éducatrices sur place, empêchera l'enfant de participer aux activités et à la vie du CPE.

AU COURS DE LA JOURNÉE, NOUS VOUS AVISERONS SI NOUS CONSTATONS TOUT SYMPTÔME LAISSANT SUSPECTER UNE MALADIE CONTAGIEUSE OU AUTRE SYMPTÔME INCOMMODANT VOTRE ENFANT NOTAMMENT :

1. Fièvre à plus de 38.6°(101).
 - Dans ce cas, nous vous téléphonons, nous administrons de l'acétaminophène à l'enfant si nous en avons obtenu préalablement l'autorisation, nous attendons une heure (1h) et si la fièvre n'a pas diminué, nous vous demandons de venir chercher votre enfant. Si la fièvre est contrôlée et que l'état général de l'enfant le permet, il pourra terminer la journée au CPE)
2. Toux prononcée et/ou difficultés respiratoires
3. Diarrhées.
 - S'il a la diarrhée à deux reprises, l'enfant pourra réintégrer après 48 hres sans diarrhées.
 - L'enfant qui n'est plus aux couches et qui ne peut arriver aux toilettes à temps sera retourné après une diarrhée importante qui implique un risque pour sa santé.
 - **En période d'éclosion de gastro entérite (2 cas dans un même groupe), le CPE resserre les mesures préventives et exclut les enfants et le personnel après la première diarrhée. L'enfant sera exclu, s'il est incapable d'utiliser les toilettes pour chacune de ses selles, incontinent.**
4. Vomissements.
 - Même si l'enfant semble fonctionnel, le personnel ne peut s'occuper du groupe et ramasser les dégâts; si l'enfant n'a pas d'autres vomissements, il pourra revenir le lendemain.
5. Indices de maladie contagieuse en référence au guide *Prévention et contrôle des infections dans les Centres de la Petite Enfance et des établissements de soins.*

6. Apparition d'allergie;
7. Maux d'oreilles (douleur importante et constante);
8. Un état général détérioré qui indique que l'enfant ne va pas bien.

Si l'un de ces problèmes se manifeste au cours de la journée, les parents sont avisés par téléphone et doivent venir chercher leur enfant dans un bref délai.

Par la suite, l'enfant pourra réintégrer le service de garde à trois conditions : 1) les symptômes ont disparu [ou sont contrôlés par une médication qui a eu le temps d'agir - la plupart des médecins recommandent un retour 24 heures après le début d'un antibiotique oral], 2) il se sent assez bien pour participer aux activités régulières du service de garde et 3) il est considéré comme non contagieux. Un billet du médecin pourra être exigé pour le retour de l'enfant.

- ✓ Notez que la varicelle n'est pas un cas d'exclusion si l'enfant se porte assez bien et que son état ne nécessite pas de soins importants.
- ✓ Si un enfant a des écoulements nasaux verdâtres, nous vous aviserons et recommanderons dans ce cas de consulter un médecin car cela indique la présence possible d'une infection (sinusite).

Il est important d'administrer le traitement prescrit jusqu'au bout même si l'enfant va mieux de façon à enrayer complètement l'infection et en prévenir la transmission (ex : antibiotiques, gouttes pour conjonctivite, ...).

Références : critères du département de santé communautaire, guide *La santé des enfants... en services de garde éducatifs*, guide *Prévention et contrôle des infections dans les centres de la petite enfance*, *Bulletin du comité de prévention des infections dans les CPE du Québec*.

11.2 MÉDICAMENTS

Selon la réglementation du ministère de la Famille et des Aînés, **aucun médicament, incluant les médecines douces, ne peut être administré à un enfant au C.P.E. sans l'autorisation écrite du titulaire de l'autorité parentale (formulaire à cet effet) et sans être accompagné d'une autorisation médicale.** Les renseignements inscrits par la pharmacie sur l'étiquette du médicament prescrit font foi de cette autorisation médicale.

Prière donc :

- ✓ D'apporter le médicament prescrit avec l'étiquette de la pharmacie et soit une cuillère ou un gobelet gradués.
- ✓ De remplir la section du bas du *registre d'administration du médicament* ; l'éducatrice le complétera au fur et à mesure.
- ✓ D'inscrire l'heure à laquelle l'enfant doit prendre son médicament et jusqu'à quelle date sur le tableau « MÉDICAMENTS » dans le corridor du CPE.

Le personnel n'effectue en aucun cas des prélèvements pour fins d'analyses médicales ni aucun traitement prescrit qui ne peut être administré dans le cadre de l'organisation d'un groupe.

De l'acétaminophène ne peut être administrée sans que l'enfant ne fasse de température.

11.3 MALADIES GRAVES, ÉPIDÉMIE

En cas de maladie grave, d'épidémie ou autre, le conseil d'administration peut décider de la fermeture temporaire de l'installation, sur recommandation du Département de la Santé Publique.

11.4 CHANGEMENT D'ADRESSE, DE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE & NUMÉROS D'URGENCE

Pour plus de sécurité, on demande aux parents d'avertir de tout changement d'adresse et de numéro de téléphone, et de s'assurer que le CPE possède en tout temps un autre numéro valide, de jour, en cas d'urgence.

12. VÊTEMENTS ET OBJETS PERSONNELS

12.1 CE QU'IL FAUT APPORTER POUR TOUS LES ENFANTS À CHAQUE JOUR

- Des souliers;
- Un rechange complet gardé dans un sac en tissu dans le casier de l'enfant (camisole, bas, bobette, pantalon, gilet);
- Trois rechanges si l'enfant est en apprentissage de la propreté;
- Des couches jetables en quantité suffisante, si nécessaire ; (les pull-ups non-détachables et les couches non jetables ne sont pas acceptées pour des raisons d'organisation);
- Un (seul) toutou et/ou une (seule) doux-doux;
- Tous les vêtements nécessaires aux jeux extérieurs selon la saison et la température :

Printemps et automne : sur-pantalon de nylon, bottes, chapeau, gants ou mitaines;

Hiver : habit de neige, bottes, cache-cou (plus sécuritaire qu'un foulard), tuque, mitaines recouvertes de nylon ;

Été : casquette ou chapeau, +maillot de bain et serviette pour les journées chaudes.

- De l'ibuprophène (Advil et/ou, Motrin) et/ou du sirop, **UNIQUEMENT** avec la prescription médicale et l'autorisation parentale. Il faut s'assurer que ces médicaments ne soient pas laissés dans le sac de l'enfant;
- Une photo des parents ou de la petite famille peut être apportée comme source de réconfort pour l'enfant (et, pourquoi pas, collée dans le cahier personnel de l'enfant);

Pour les poupons :

- Des biberons pour la journée que vous rapportez pour les nettoyer le soir;
- **Lait maternisé, s'il y a lieu;**
- Un repas quand l'enfant ne peut manger le menu du jour;
- Une suce;
- **Des couches jetables en quantité suffisante, si nécessaire ; (les pull-ups non-détachables et les couches non jetables ne sont pas acceptées pour des raisons d'organisation);**
- **Un pot de 500 grammes de pâte d'hile identifié au nom de l'enfant.**

Prière d'identifier les vêtements au nom de l'enfant. Le CPE n'assume pas la responsabilité des pertes ou vols de vêtements ou autres accessoires.

Nous vous prions également de vider le casier de l'enfant chaque vendredi.

12.2 À ÉVITER, S.V.P., POUR FACILITER L'ORGANISATION QUOTIDIENNE

- ✓ Éviter d'apporter des jouets personnels de l'enfant (camion, poupée, auto, etc.) ;
- ✓ Limiter les bijoux, et éviter les bagues, montres et bijoux-jouets ;
- ✓ Éviter les salopettes, combinaisons une pièce et ceintures (gr.1 à 4) ;
- ✓ Les lunettes de soleil ne sont pas permises à moins d'avis médical à ce sujet.
- ✓ Baume à lèvres et maquillage ;
- ✓ Interdiction complète des souliers « CROC »

13. PROCÉDURE D'EXCLUSION DES ENFANTS REÇUS (article 10 du règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance) (article 9 de l'entente de services de garde à contribution réduite)

Puisque le CPE souhaite offrir des services de garde de qualité qui répondent aux besoins respectifs de développement de chacun des enfants accueilli, il a donc élaboré cette politique afin d'établir clairement une progression des mesures à prendre lorsqu'un litige survient entre les deux parties (CPE et parents).

L'objectif principal recherché est de favoriser un terrain d'entente entre ces deux parties afin de permettre à l'enfant reçu de conserver sa place et d'éviter l'expulsion du service.

MOTIFS POUVANT ENTRAÎNER L'EXCLUSION D'UN ENFANT

1. Les mauvaises créances (frais de garde non assumés de façon régulière par les parents);
2. Le CPE constate ou juge qu'il n'est plus en mesure d'offrir un service adéquat répondant aux besoins spécifiques d'un enfant vivant une difficulté (limite soit au niveau des ressources humaines, physiques, matérielles ou financières du CPE);
3. Le manque de soutien ou de collaboration de la part des parents de même que les agressions verbales.

PROCÉDURE D'EXCLUSION DE L'ENFANT REÇU

1. Les mauvaises créances

- 1.1 Lorsque le solde de la facture des frais de garde atteint un montant de \$200.00, un avis écrit exigeant le paiement dû est remis aux parents. Les parents doivent alors acquitter la somme due dans les délais prescrits;
- 1.2 Si le parent n'est pas en mesure d'acquitter la somme due, une entente écrite doit être prise avec le CPE. Cette entente écrite détermine les modalités de règlements afin de permettre aux parents de régulariser leur situation (montant, fréquence de paiement, type de paiement);
- 1.3 À défaut de respecter l'entente écrite, les parents seront informés de la date de fin de leur entente de service de garde avec un avis préalable de deux semaines et ce, conformément à une résolution adoptée par le conseil d'administration du CPE.

2. Le CPE constate qu'il n'est plus en mesure d'offrir un service adéquat répondant aux besoins spécifiques d'un enfant vivant une difficulté (limite soit au niveau des ressources humaines, physiques, matérielles et financières du CPE)

Lorsqu'un comportement de l'enfant est répétitif et non favorable à son développement ou à celui de son groupe ainsi qu'à la réalisation du mandat de l'éducatrice, en tenant compte du groupe d'âge de l'enfant, la procédure suivante est appliquée :

- 2.1 Identification de la problématique;
- 2.2 Échange entre l'éducatrice (teur) et le ou les parent(s);
- 2.3 Si requis : avis au parent et rencontre entre le parent, l'éducatrice de l'enfant et l'adjointe à la pédagogie;
- 2.4 Élaboration d'un plan d'intervention à partir des ressources du centre de la petite enfance en collaboration avec le ou les parents;
- 2.5 Évaluation et analyse des résultats obtenus à l'échéance déterminée lors de l'étape 2.4;
- 2.6 Si requis : élaboration d'un plan d'intervention en collaboration avec les ressources externes (ex : psycho-éducateur, travailleur social, psychologue) en cas d'aggravation du problème ou de manque de collaboration parentale;
- 2.7 Réévaluation et analyse des résultats obtenus à l'échéance déterminée à l'étape 2.6;
- 2.8 Si requis : prise de décision du conseil d'administration en cas de persistance ou d'aggravation du problème ou de manque de collaboration parentale, pouvant conduire à la diminution des jours de fréquentation, suspension du service de garde ou fin de l'entente de service; les parents en seront alors avisés par écrit.

3. Le manque de soutien ou de collaboration de la part des parents

Le CPE étant le prolongement de la maison familiale, il considère essentiel le soutien et la collaboration des parents afin de créer et maintenir une continuité et une cohérence entre la maison et le CPE.

Dès qu'une problématique auprès de l'enfant est soulevée, le processus d'intervention du CPE (indiqué au point 2) est enclenché et la collaboration des parents est demandée.

Si en cours de processus, le manque de soutien ou de collaboration de la part des parents est constaté, la situation leur sera signifiée par le biais d'une rencontre. Une entente d'engagement sera alors prise entre les parties signifiant les attentes escomptées.

S'il y a récurrence de la problématique, la direction informe le conseil d'administration de la situation et des solutions envisagées, pouvant aller jusqu'à la résiliation de l'entente de service de garde. Le conseil d'administration statuera et un avis écrit aux parents les informera du résultat et de la date de cessation des services, s'il y a lieu. De même, lorsque le parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde inscrites à la présente régie interne

14. EN CAS D'ÉVACUATION D'URGENCE

Le CPE a signé une entente avec les Autobus Dostie pour que ceux-ci dépêchent un autobus qui pourra abriter et transporter les enfants en cas de besoin.

Dans ce cas, les enfants et le personnel seront amenés à la salle principale de l'OTJ où les parents pourront venir chercher leur(s) petit(s).

15. POLITIQUE DE TRAITEMENT DE PLAINTES

Par l'établissement de règles et de balises, le centre de la petite enfance Sous les Étoiles 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 touchées.

15.1 PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le centre de la petite enfance doit recueillir et doit traiter toute plainte provenant de toute personne concernant un service de garde offert en installation, un membre du personnel ou toute personne agissant en son nom (la procédure de traitement des plaintes s'applique tant au service de garde en installation qu'au service de garde en milieu familial).

- ✓ Toute personne peut porter plainte au centre de la petite enfance pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans l'installation, qui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée 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 qui y sont reçus.
- ✓ Toute personne peut porter plainte au centre de la petite enfance lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel et une personne agissant pour le centre de la petite enfance manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.
- ✓ Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille et des Aînés (1 800 363-0310) lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis du centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par *la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou par un de ses règlements.

15.2 PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, la directrice et la directrice adjointe à la pédagogie de l'installation sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes. Si ces personnes ne sont pas disponibles, celui ou celle qui reçoit la plainte doit l'acheminer directement à la présidente ou la vice-présidente du conseil d'administration, il en va de même pour une plainte qui concerne la gestionnaire principale de l'établissement.

15.3 TRAITEMENT DES PLAINTES

Les personnes désignées ou celles qui les remplacent traitent toutes plaintes avec diligence et en assurent le suivi.

La personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d'en exposer la nature, fournit les renseignements ou documents requis si nécessaire, 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.

15.3.1 Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Celui-ci 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 personne désignée ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de communiquer avec la personne désignée à un autre moment dans la journée. Elle prend en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter (présidence ou vice-présidence du conseil d'administration).

15.3.2 Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'elle reçoit la plainte, la personne désignée doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

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

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou autre événement de même nature subi par un enfant :

*** concernant un membre du personnel :**

La personne désignée procède au retrait de l'employé et avise sans délai le conseil d'administration.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre du personnel de celui-ci :

La personne désignée transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il statue du bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille et des Aînés.

Afin de constater la situation, la personne désignée peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant, procéder à une observation à l'improviste dans le groupe concerné.

15.3.3 Suivi de contrôle

Lorsque la plainte est fondée, le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la

personne désignée produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration qui décidera du suivi.

15.3.4 Rapport du traitement des plaintes

La personne désignée informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE. Elle en décrit la nature, indique leur traitement ainsi que le suivi des plaintes.

15.3.5 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 Sous les Étoiles pendant deux ans après le départ des membres du personnel. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents.