

RÉGIE INTERNE



Garderie Frisbi et compagnie
115 , rue Towner St-Jean-sur-Richelieu, Qc
J3B 0B8
Téléphone : (450) 515-1610
Courriel : garderie.frisbi@videotron.ca

TABLES DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 – INFORMATIONS SUR LA GARDERIE	3
CHAPITRE 2 - CLIENTÈLE	5
CHAPITRE 3 - CRITÈRES D'ADMISSION	5
CHAPITRE 4 - INSCRIPTION.....	6
CHAPITRE 5 - FRAIS DE GARDE	6
CHAPITRE 6 - MODALITÉS DE PAIEMENT	7
CHAPITRE 7 - LISTE D'ATTENTE	7
CHAPITRE 8 - STATUT.....	8
CHAPITRE 9 - HORAIRE.....	8
CHAPITRE 10 - CALENDRIER.....	8
CHAPITRE 11 - FERMETURE TEMPORAIRE	9
CHAPITRE 12 - MATÉRIEL FOURNI PAR LES PARENTS.....	9
CHAPITRE 13 - REPAS	10
CHAPITRE 14 - PROCÉDURE JOURNALIÈRE D'ARRIVÉE ET DE DÉPART	11
CHAPITRE 15 - MALADIES INFANTILES OU ACCIDENT SÉRIEUX.....	12
CHAPITRE 16 - MÉDICAMENTS	13
CHAPITRE 17- VIE PÉDAGOGIQUE	14
CHAPITRE 18 - DISPOSITIONS DIVERSES	14
CHAPITRE 19 - RÉSILIATION DE CONTRAT	16
ANNEXE 1 : TRUCS UTILES POUR FACILITER L'ADAPTATION DE L'ENFANT À LA GARDERIE.....	17
ANNEXE 2 : PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	18
ANNEXE 3 - PROCÉDURE D'EXPULSION D'UN ENFANT	21

Chapitre 1 – INFORMATIONS SUR LA GARDERIE

1.1 Mission

La Garderie Frisbi et compagnie (*ci-après appelé la Garderie*) a comme principale mission d'offrir aux résidentes de la Maison Dorimène-Desjardins et aux participantes du Centre d'Orientation et de Formation pour Femmes en Recherche d'Emploi (COFFRE), de Jeunes mères en action et du Carrefour jeunesse emploi St-Jean/Iberville, une place de qualité en service de garde. La qualité des services se distingue entre autre par le souci du bien-être, de la santé et de la sécurité des enfants.

Elle a comme mission éducative d'offrir un milieu de vie stimulant visant à favoriser le développement global des enfants et de les amener progressivement à s'adapter à la vie en collectivité.

De plus, elle vise de façon particulière à offrir un soutien à des familles issues de milieux défavorisés.

1.2 Historique

La mise sur pied de la Garderie Frisbi et compagnie est une initiative de deux (2) organismes du milieu johannais, soit du COFFRE et de Jeunes mères en action. Après avoir obtenu l'accord de la Société d'habitation du Québec de construire un bâtiment de 24 logements de transition pour mères monoparentales qui désirent concrétiser un projet d'études, ils obtiennent un permis du Ministère de la Famille pour une garderie de 50 places subventionnées.

La Garderie Frisbi et compagnie est constituée en personne morale le 30 janvier 2006 et devient locataire de l'immeuble de Jeunes mères en action. Elle ouvre ses portes en septembre 2007 et permet à plusieurs résidentes de la Maison Dorimène-Desjardins et aux participantes de ces deux organismes d'obtenir une place en garderie et d'avoir la possibilité de réintégrer l'école et d'accéder à des formations.

À l'hiver 2013, la Garderie obtient un permis du Ministère de la Famille pour augmenter le nombre de places subventionnées à 60.

1.3 Valeurs et philosophie

À la Garderie Frisbi et compagnie, il nous importe de respecter et de défendre les droits de chaque enfant, de connaître chaque petit, ses besoins, ses goûts et intérêts, d'aider chacun d'eux dans le développement de son autonomie et de son estime de soi, de respecter la dignité de l'enfant et de maintenir une ouverture et un respect à l'égard des différences de chacun. Nous tenons à créer dans notre milieu un climat d'affection, de confiance, de respect, de plaisir et un environnement sain et sécuritaire.

En tenant compte de notre mission à la Garderie Frisbi et compagnie, nous préconisons les valeurs suivantes :

- Le sens du partage, la coopération et l'entraide... pour faciliter la vie en société
- Le bien-être... en offrant un milieu de vie accueillant et sécurisant
- Un milieu de vie stimulant et plaisant... où les enfants trouveront plaisir & agrément
- L'autonomie... en amenant l'enfant à agir par lui-même et à faire ses propres choix
- Les saines habitudes de vie... en amenant l'enfant à les adopter
- Le respect de soi, des autres et de l'environnement
- Le soutien aux parents

Nous nous engageons à toujours assurer la cohérence entre nos valeurs, nos discours et nos comportements en étant honnêtes, justes et authentiques avec les enfants et les parents.

1.4 Structure légale et administrative

La Garderie Frisbi et compagnie est une corporation sans but lucratif, incorporée en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies. Étant subventionnée par le Ministère de la Famille, la garderie est régie par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance et le Règlement sur la contribution réduite.

La corporation est administrée par un conseil d'administration composé de neuf (9) administrateurs :

- six (6) parents
- un (1) représentant de l'organisme COFFRE inc.
- un (1) représentant de l'organisme Jeunes mères en action (JMA)
- un (1) représentant issu du milieu.

Les parents administrateurs sont élus lors de l'assemblée générale par les personnes présentes et leur mandat est d'une durée de deux (2) ans.

Les représentants de COFFRE et de JMA sont mandatés par leur organisme et ont respectivement un (1) siège réservé chacun.

Le représentant issu du milieu est élu lors de l'assemblée générale par les personnes présentes et son mandat est d'une durée d'un (1) an.

Règle générale, le conseil se réunit une fois par mois. C'est le conseil d'administration qui établit les grandes orientations et qui administre les biens de la garderie. Des renseignements complémentaires sont disponibles dans les « Règlements généraux ».

1.5 Permis

La Garderie Frisbi et compagnie détient un permis du Ministère de la Famille de soixante (60) places, dont dix (10) places pour les poupons et cinquante (50) places pour les enfants de 18 mois et plus. La garderie détient également un permis d'occupation de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu.

1.6 Membres de la garderie

Les parents dont un enfant fréquente la Garderie Frisbi et compagnie sont membres de la corporation, de même que les employés permanents de la garderie et les représentants de COFFRE, JMA et celui issu du milieu.

1.7 Assemblée générale

Les membres sont convoqués à assister à l'assemblée générale annuelle (ou tout autres assemblées qui pourraient être convoquées). Tous ont droit de parole et de vote. Principalement, l'assemblée générale prend connaissance des états financiers, élit les membres du conseil d'administration et nomme le vérificateur externe.

1.8 Assurances

La corporation dispose d'une assurance de la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants d'entité sans but lucratif. Elle détient également une assurance combinée commerciale incluant l'assurance des biens ainsi que la responsabilité civile des entreprises.

Chapitre 2 - CLIENTÈLE

La Garderie Frisbi et compagnie accueille des enfants de 3 mois à moins de 5 ans au 30 septembre.

Chapitre 3 - CRITÈRES D'ADMISSION

Est admissible à la garderie, l'enfant qui répond aux critères suivants, selon l'ordre présenté :

- 3.1** Un enfant dont la mère habite ou est acceptée à la Maison Dorimène-Desjardins (vingt-quatre (24) logements sociaux de transition de l'organisme JMA)
- 3.2** Un enfant (ou enfant à venir) dont la sœur ou le frère fréquente le service de garde au moment de l'inscription sur la liste d'attente. Pour obtenir cette priorité, il faut que le solde du compte soit en règle et que le parent n'ait pas reçu plus d'un avis de fin de service de garde au cours de son séjour à la garderie. En cas de demande d'adoption, une lettre d'ouverture de dossier devra être présentée. De plus, un bébé ne peut être inscrit sur la liste que si la mère est enceinte.
- 3.3** Un enfant dont un des parents est employé de la Garderie Frisbi et compagnie.
- 3.4** Un enfant dont le parent est un participant de COFFRE, JMA, Carrefour Jeunesse Emploi comté Iberville/St-Jean ou Droit à l'emploi.
- 3.5** Un enfant dont un des parents est employé de COFFRE, JMA, Carrefour Jeunesse Emploi comté St-Jean/Iberville ou Droit à l'emploi.
- 3.6** Un enfant référé par un intervenant d'un CSSS.
- 3.7** Un enfant provenant d'un milieu défavorisé résidant à St-Jean-sur-Richelieu, prioritairement issu du quartier St-Eugène.

3.8 Un enfant dont un des parents est employé de COFFRE, JMA, Carrefour Jeunesse Emploi comté St-Jean/Iberville ou Droit à l'emploi.

3.9 Tout autre enfant inscrit sur la liste d'attente résidant à St-Jean-sur-Richelieu, prioritairement issu du quartier St-Eugène.

Chapitre 4 - INSCRIPTION

4.1 Tout enfant voulant fréquenter la Garderie Frisbi et compagnie doit y être préalablement inscrit. Pour ce faire, le parent doit compléter et fournir les documents suivants :

- ♦ Fiche d'inscription;
- ♦ Entente de services de garde subventionnés et ses annexes;
- ♦ Protocole pour l'administration d'acétaminophène en cas de fièvre;
- ♦ Fiche d'autorisations parentales
- ♦ Demande d'admissibilité à la contribution réduite;
- ♦ Certificats de naissance de l'enfant et du parent pour l'admissibilité aux places à contribution réduite et tout autres documents requis à la demande.

Note : Les renseignements contenus sur la fiche d'inscription sont confidentiels et nul ne peut donner ou recevoir une communication écrite ou verbale sans l'accord du titulaire de l'autorisation parentale.

4.2 La place sera considérée prise et réservée quand le parent aura complété, signé et fourni tous les documents mentionnés à l'article 4.1.

4.3 Le contrat de service est renouvelé à la fin août de chaque année.

Chapitre 5 - FRAIS DE GARDE

5.1 Tous les parents d'enfants de 3 mois à moins de 5 ans au 30 septembre et répondant aux critères du règlement sur la contribution réduite peuvent bénéficier de places à contribution réduite. La contribution régulière est fixée par le gouvernement provincial. Pour y avoir droit, les parents doivent compléter le formulaire de demande, fournir les pièces justificatives exigées et s'engager à compléter et à signer les fiches d'assiduité mensuelles telles qu'exigées par le MFA. Si pour quelques raisons que ce soit, le parent est dans l'impossibilité de s'acquitter, de fournir ou de signer les formulaires, la garderie est dans l'obligation de lui facturer le plein tarif.

5.2 Le parent ne peut réserver des jours de présence qu'il n'occupera pas et ce, même s'il s'engage à déboursier la contribution régulière. La garderie a comme responsabilité d'assurer une saine gestion des fonds publics que requièrent les places à contribution réduite.

- 5.3** Le montant de la contribution réduite donne droit à des services de garde éducatifs d'une durée minimale de quatre (4h00) et maximale de dix (10) heures par jour, pour un maximum de vingt (20) jours par quatre (4) semaines. Une garde de plus de 10 heures dans une même journée entraînera des frais supplémentaires de 5\$.
- 5.4** Les frais de retard après 18h00 sont en sus des frais réguliers. Ils s'appliquent de la façon suivante : cinq dollars (5\$) par tranche de dix (10) minutes par enfant applicables dès la première minute de retard.
- 5.5** En tout temps (fériés, congés, vacances, maladie, fermeture de la garderie pour tempête, etc.), le parent doit payer la cotisation pour la place de son enfant, que ce dernier soit présent ou non au service de garde.

Chapitre 6 - MODALITÉS DE PAIEMENT

- 6.1** Les frais de garde sont payables par chèques, en argent comptant ou par transfert bancaire (Accès D) le premier lundi du mois pour le mois en entier.
- 6.2** Les chèques doivent être faits à l'ordre de la Garderie Frisbi et compagnie et le nom de l'enfant devra être inscrit au recto dans le coin gauche du bas ou au verso.
- 6.3** Tous les frais encourus pour les chèques retournés par l'institution financière sont à la charge du parent. Un montant de dix dollars (10\$) sera exigé.
- 6.4** Tout paiement en retard entraîne des intérêts au taux de deux pourcent (2%) par mois l'an après deux (2) semaines. De plus, un retard de plus de deux (2) semaines entraîne un refus de l'enfant à la garderie. Pour éviter cette situation, il est suggéré de faire une série de chèques postdatés. Si les parents éprouvent des difficultés financières passagères, une entente écrite avec la directrice peut être prise.
- 6.5** Les reçus pour impôts seront remis, au plus tard, le dernier jour de février. Ils seront émis au signataire de l'entente de services de garde subventionnés.

Chapitre 7 - LISTE D'ATTENTE

- 7.1** La date d'inscription des enfants sur la liste d'attente prévaudra selon la vacance des places, le groupe requis et l'ordre de priorité établi au chapitre 2.
- 7.2** Un maximum de deux semaines de réservation de service est accordé pour les parents. Par conséquent, lorsqu'une place est offerte aux parents, il devra y avoir une fréquentation réelle de l'enfant au plus tard deux semaines après le début de l'entente de service.
- 7.3** Lorsqu'un parent doit retirer son enfant de la garderie pour des raisons de congé de maternité ou de maladie longue durée, il peut conserver sa priorité sur la liste d'attente

s'il en fait la demande lors du départ de l'enfant. Ainsi, lorsqu'une place sera disponible dans la catégorie d'âge de son enfant, son dossier sera traité en priorité en autant que le solde à payer est en règle et qu'il n'a pas reçu plus d'un avis de fin de service au cours de son séjour à la garderie.

Chapitre 8 - STATUT

- 8.1** Tout enfant de la Garderie Frisbi et compagnie occupe une place de cinq (5) jours par semaine.

Chapitre 9 - HORAIRE

- 9.1** La garderie est ouverte du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00.
- 9.2** Pour que l'enfant profite de l'ensemble des activités qui lui sont offertes, il serait souhaitable d'arriver pour 9 heures. Toutefois, si l'enfant arrive après 9 heures, il appartient au parent d'intégrer son enfant aux activités en cours.
- 9.3** En cas d'absence, le parent doit aviser avant 8h30 en appelant au numéro suivant : (450)515-1610 poste 3.
- 9.4** Les parents doivent respecter l'heure de fermeture du service de garde, soit avoir quitté avec leur enfant avant la fermeture (18h00). Les parents qui se présentent ou quittent après l'heure limite devront payer des frais supplémentaires présentés au chapitre 5 et devront signer le registre des retards. L'éducatrice en place inscrira l'heure de départ du parent et contresignera le registre. L'heure du service de garde prévaudra sur celle du parent.

Chapitre 10 - CALENDRIER

- 10.1** Le service de garde est ouvert toute l'année, sauf les jours fériés prévus. Le parent paie les frais de garde réguliers même si une semaine inclut des jours fériés.

Fête du Travail	Vendredi Saint
Action de Grâce	Lundi de Pâques
Noël	Fête des Patriotes
Veille et lendemain de Noël	Fête nationale
Jour de l'An	Confédération
Veille et lendemain du Jour de l'An	

Chapitre 11 - FERMETURE TEMPORAIRE

- 11.1** S'il y avait une fermeture causée par une tempête de neige ou autre, les parents seraient avisés par un message enregistré sur la boîte vocale.
- 11.2** Advenant une fermeture temporaire pendant les heures d'ouverture la garderie, les parents seront contactés dans les plus brefs délais.
- 11.3** En cas d'urgence majeure (incendie, panne électrique, etc.) un plan d'évacuation est mis en place par la garderie afin d'évacuer les enfants en toute sécurité. Lors d'une évacuation, les parents sont tenus de collaborer et doivent venir chercher leur enfant rapidement. Si le personnel de la garderie ne peut rejoindre les parents, les personnes désignées en cas d'urgence seront appelées afin de venir chercher l'enfant. Pour cette raison, les parents doivent s'assurer que la garderie reçoive les mises à jour des coordonnées des personnes désignées en cas d'urgence.

Chapitre 12 - MATÉRIEL FOURNI PAR LES PARENTS

12.1 Pouponnière

- ♦ lait maternisé (s'il y a lieu)
- ♦ biberons (s'il y a lieu)
- ♦ couches
- ♦ crème à base d'oxyde de zinc
- ♦ suce (s'il y a lieu)
- ♦ verre à bec (s'il y a lieu)
- ♦ vêtements de rechange complets
- ♦ vêtements pour l'extérieur
- ♦ doudou ou toutou si désiré
- ♦ maillot de bain et serviette (été)
- ♦ solution nasale saline

12.2 Plus de 18 mois

- ♦ brosse à dents
- ♦ dentifrice (sur demande)
- ♦ couches (s'il y a lieu)
- ♦ crème à base d'oxyde de zinc
- ♦ solution nasale saline (s'il y a lieu)
- ♦ vêtements de rechange complets
- ♦ vêtements pour l'extérieur
- ♦ doudou ou toutou si désiré
- ♦ solution nasale saline (s'il y a lieu)
- ♦ maillot de bain et serviette (été)

N.B. : La crème solaire est fournie par la garderie et le parent s'engage à assumer les frais, soit dix dollars (10.00\$), payable dans la semaine du 1^{er} mai de chaque année. Lors d'une contre-indication médicale, le parent doit fournir sa propre crème solaire.

- 12.3 IMPORTANT** : Nous demandons aux parents de chausser leur enfant de souliers avec semelles antidérapantes qui ne marquent pas. L'été, les chaussures doivent bien tenir en place pour permettre aux enfants de courir et sauter en toute sécurité. En ce sens, les *gougounes* ne sont pas acceptées.

- 12.4** Tous les objets personnels de l'enfant doivent être identifiés à son nom. La garderie n'est pas responsable des objets perdus.

- 12.5** Le casier de l'enfant doit être vidé pour la fin de semaine pour permettre le nettoyage et la désinfection.
- 12.6** Aucun bien personnel, tels que oreillers, jouets ou autres, ne doit être apporté à la garderie. Ce sont des objets qui peuvent être dangereux, qui peuvent transmettre des microbes et qui occupent un espace dont nous avons besoin.
- 12.7** Les enfants sortent à l'extérieur à chaque jour. Selon la température et la saison, des vêtements adéquats sont nécessaires.

L'été, nous demandons que les enfants revêtent un chapeau, des chaussures qui tiennent bien aux pieds et un maillot de bain avec serviette. Les lunettes de soleil sont interdites.

L'hiver, un manteau chaud, des salopettes, un chapeau qui s'attache sous le menton ainsi qu'un cache-cou (aucun foulard n'est accepté) et deux paires de mitaines sont nécessaires (la neige les mouille, il est donc important de disposer d'une paire de rechange).

Au printemps et à l'automne, des bottes de pluie et un pantalon de nylon protègent de la boue et de l'humidité.

Les vêtements d'intérieur doivent être confortables et tout-aller. Nous ne sommes pas responsables des vêtements tâchés ou déchirés.

Chapitre 13 - REPAS

- 13.1** Le service de garde sert un menu varié (rotation minimum de quatre semaines) et équilibré selon les recommandations du Guide Alimentaire Canadien. Les menus sont affichés sur chacun des deux réfrigérateurs de la garderie (un par étage).
- 13.2** La collation de l'avant-midi est servie à 9h00, le dîner à 11h15 et la collation de l'après-midi après la sieste vers 15h00. Ceux-ci sont inclus dans le tarif quotidien.
- 13.3** Par mesure de sécurité pour les enfants souffrant d'allergies, **aucune nourriture ne** peut être apportée de la maison incluant les confiseries et les gommes à mâcher.
- 13.4** Les parents d'enfants souffrant d'allergies ou d'intolérances alimentaires doivent nous en aviser et remplir le *protocole à cet effet*. De plus, si un enfant est astreint à une diète spéciale prescrite par un médecin, le parent doit nous en informer afin de prendre les dispositions nécessaires.
- 13.5** La journée d'anniversaire de l'enfant sera soulignée par une fête. Le parent est invité à venir à la collation de l'après-midi s'il le désire. Un gâteau sera offert par la garderie dans le groupe de l'enfant fêté.

Chapitre 14 - PROCÉDURE JOURNALIÈRE D'ARRIVÉE ET DE DÉPART

- 14.1** En arrivant le matin, le parent doit déshabiller son enfant au vestiaire et ranger ses vêtements et ses effets personnels. Nous recommandons de sortir du sac à dos tous les vêtements dont l'enfant pourrait avoir besoin au cours de la journée et de les mettre dans son casier. Il ne devrait jamais y avoir de médicaments ou d'objets dangereux à l'intérieur du sac ou du casier. Ensuite, le parent doit reconduire son enfant à son local et aviser l'éducatrice présente.
- 14.2** Si un incident ou un accident s'est produit avant l'arrivée de l'enfant à la garderie, il est important que le parent en avise l'éducatrice le matin, au cas où des complications se produiraient durant la journée.
Dans certaines circonstances (maladies contagieuses, enfant porteur de poux ou de lentes), l'accès au service de garde pourrait lui être refusé.
- 14.3** Après 9 heures, le parent est responsable de reconduire son enfant à son groupe où qu'il soit (ex : parc).
- 14.4** Lors des sorties spéciales auxquelles l'enfant aura été inscrit, le parent devra respecter l'heure de départ du groupe. L'enfant ne sera pas attendu et ne pourra être laissé sous la responsabilité d'une autre éducatrice puisque nous devons respecter les ratios. Les parents doivent signer une autorisation pour ces sorties spéciales.
- 14.5** En hiver les parents doivent enlever leurs bottes avant de circuler hors des tapis ou utiliser les couvres chaussures disponibles près du vestiaire.
- 14.6** En tout temps, le parent est responsable de son enfant lorsqu'il est présent à la garderie. Par mesure de sécurité, un enfant ne peut pas circuler dans la garderie sans la présence de son parent.
- 14.7** Lors du départ, les parents doivent prendre connaissance de l'agenda de l'enfant, prendre les messages laissés par l'éducatrice ou la direction et rapporter les vêtements souillés de l'enfant. Ils doivent aviser un membre du personnel avant de quitter.
- 14.8** Aucun parent ne peut être empêché de venir chercher son enfant, sauf sur production d'un jugement de la cour.
- 14.9** Si l'enfant doit quitter la garderie avec une personne autre que ses parents, ces derniers doivent en aviser à l'avance la garderie ou l'éducatrice de l'enfant. Nous demanderons alors une pièce d'identité aux personnes qui se présentent et nous vérifierons l'autorisation du parent. Le code de la porte ne doit pas être donné à la personne qui vient chercher l'enfant. Elle doit sonner et s'identifier à une personne responsable. Il est de la responsabilité du parent de s'assurer que la personne autorisée à venir chercher l'enfant le fasse dans des conditions optimales de sécurité (exemple : siège d'auto).

14.10 Les seules places de stationnement réservées aux parents de la garderie sont les deux places situées près de notre bâtisse. Les autres places de ce stationnement sont réservées aux résidentes des logements. Les parents peuvent aussi se stationner dans la rue lorsqu'ils viennent reconduire et chercher leur enfant.

Chapitre 15 - MALADIES INFANTILES OU ACCIDENT SÉRIEUX

15.1 Lorsqu'une maladie infectieuse fait son apparition au service de garde, la garderie doit prendre les mesures qui s'imposent pour limiter la transmission de l'infection et pour assurer la protection des enfants et du personnel.

La garderie a donc adopté un protocole sur les maladies infantiles qui sera rigoureusement appliqué et qui est détaillé aux points 15.2 à 15.6.

15.2 L'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 habituelles, intérieures ou extérieures ou si son état nécessite des soins spéciaux importants de la part de son éducatrice ou d'un membre du personnel.

C'est le cas entre autre si :

- l'enfant fait une forte fièvre;
 - il a de la difficulté à respirer;
 - il a vomi et/ou a eu une selle liquide deux (2) fois à l'intérieur d'une période de vingt-quatre (24) heures;
- Si on soupçonne une gastro-entérite, l'exclusion est alors dès le premier vomissement;
- il a les yeux rouges avec écoulement purulent;
 - il est porteur de poux ou de lentes dans le cuir chevelu.

Il est à noter que la Garderie suit les directives du guide d'intervention intitulé « *Prévention & contrôle des infections dans les services de garde à l'enfance* » émis par le ministère de la santé & des services sociaux du Québec.

15.3 Les parents sont immédiatement avisés lors de la constatation de l'un ou plusieurs des symptômes cités au point 15.2. Ils doivent alors venir chercher leur enfant ou s'organiser pour que quelqu'un vienne chercher l'enfant dans les plus brefs délais, ceci afin d'éviter la contagion et assurer le bien-être de l'enfant malade.

Si les délais sont trop longs, le service de garde se réserve le droit d'utiliser les numéros en cas d'urgence à leur disposition ou de prendre toute autre mesure qu'il jugera nécessaire si le parent néglige d'agir diligemment.

15.4 La Garderie se réfère au guide d'intervention intitulé « *prévention et contrôle des infections dans les services de garde à l'enfance* » pour la réinsertion d'un enfant.

15.5 La garderie pourra exiger un diagnostic médical et demander une autorisation médicale pour le retour de l'enfant.

15.6 Plusieurs maladies sont à déclaration obligatoire, telles que la coqueluche, la giardias, l'hépatite A, la rougeole, la rubéole, la scarlatine, etc. Les parents sont tenus de nous informer de toute infection contagieuse contractée par leur enfant, y compris la pédiculose, afin que la garderie avise les autres parents d'enfants susceptibles d'avoir été infectés et applique rigoureusement les mesures d'hygiènes nécessaires pour éviter la propagation.

15.7 En cas d'accident sérieux, la garderie prendra les dispositions nécessaires, notamment en se rendant à l'hôpital du Haut-Richelieu. Les parents en seront avisés dans les plus brefs délais. Si un déplacement urgent en ambulance est nécessaire, un membre du personnel accompagnera l'enfant. Les frais de transport en ambulance sont à la charge du parent.

Dans tous les cas d'accident ou d'incident mineurs, l'éducatrice responsable de l'enfant présentera un rapport au parent. Ce dernier devra signer ce rapport pour signifier qu'il a été informé de la situation. Le rapport sera conservé dans le dossier de l'enfant.

Chapitre 16 - MÉDICAMENTS

16.1 En vertu du Règlement sur les services de garde, aucun médicament (incluant les sirops et les médicaments homéopathiques) ne peut être administré à un enfant reçu dans un service de garde sans l'autorisation écrite du parent et sans être accompagné d'une prescription médicale.

En l'absence du formulaire signé, le parent devra venir administrer lui-même le médicament.

Dans le cas d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation du médecin. Ils doivent indiquer le nom et le prénom de l'enfant, le nom du médicament et sa date d'expiration, la posologie et la durée du traitement. Ce médicament doit être fourni par le parent.

16.2 Les médicaments non-prescrits sont prohibés au service de garde. Cependant, de l'acétaminophène peut être administré et de l'insectifuge peut être appliqué à l'enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'ils le soient conformément aux protocoles prévus à cet effet.

Les gouttes nasales salines et une solution orale d'hydratation peuvent être administrées sans autorisation médicale, de même que la crème pour siège à base d'oxyde de zinc, la lotion calamine et la crème solaire sans PABA peuvent être appliquées avec l'autorisation écrite du parent.

16.3 Les parents ont la responsabilité de nous aviser, d'inscrire au dossier les allergies ou intolérances dont souffre leur enfant et de remplir le protocole prévu à cet effet.

Chapitre 17- VIE PÉDAGOGIQUE

- 17.1** Afin de répondre adéquatement aux besoins de tous les enfants, le ratio de la pouponnière sera d'une éducatrice pour cinq (5) poupons. Celui pour les enfants de 18 mois à moins de 4 ans au 30 septembre sera d'une éducatrice pour huit (8) enfants et, pour les 4 ans à moins de 5 ans, une éducatrice pour dix (10) enfants. Le tout est en conformité avec les ratios établis par le Ministère de la famille (Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance).
- 17.2** Conformément à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, la garderie s'est dotée d'un programme pédagogique correspondant aux valeurs privilégiées. Ce programme permet d'organiser les interventions auprès des enfants de façon cohérente. Pour plus de détails, il est recommandé de lire le programme pédagogique de la garderie. (La version abrégée est remise lors de l'inscription).
- 17.3** Au service de garde, l'enfant de plus de 18 mois suit un horaire préétabli pour la collation, les repas, les activités et les siestes. La garderie recommande aux parents d'utiliser cet horaire pendant la fin de semaine également lorsque c'est possible, dans le but de faciliter l'intégration de leur enfant au service de garde. Pour les enfants de moins de 18 mois, l'éducatrice tente dans la mesure du possible de respecter le rythme de chaque enfant. L'annexe 1 présente quelques trucs utiles pour faciliter l'adaptation de l'enfant nouvellement reçu à la garderie.
- 17.4** La majorité des éducatrices sont qualifiées au sens du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance. De plus, tout le personnel de la garderie possède une formation en premiers soins.
- 17.5** Pour que le parent soit informé des activités journalières du groupe de son enfant, les éducatrices les inscrivent sur le tableau blanc situé à l'entrée de chacune de leur salle. De plus, les activités et les comportements individuels des enfants (attitude, santé, repas, sieste...) sont notés par les éducatrices et consignés dans l'agenda de communication à tous les jours.
Les parents peuvent également profiter du moment de l'arrivée et du départ quotidien pour échanger avec l'éducatrice sur tout sujet concernant leur enfant. Également, une rencontre entre parents et éducatrices est organisée à l'automne de chaque année. À cette occasion, l'éducatrice explique aux parents le programme pédagogique et le fonctionnement spécifique du groupe d'âge dont elle a la responsabilité.

Chapitre 18 - DISPOSITIONS DIVERSES

18.1 Participation des parents / Contrôle de la qualité de vie

La garderie ne saurait fonctionner sans l'étroite collaboration des parents. Les membres de la Garderie (parents, membres du personnel...) sont appelés à élire le conseil d'administration lors de l'assemblée générale annuelle.

Une procédure de traitement des plaintes est en vigueur à la Garderie. Ce dernier invite et informe les parents sur le moyen d'émettre des commentaires ou de porter plainte afin de faire cesser une situation ou empêcher que cette dernière se renouvelle. Vous trouverez ce protocole à l'annexe 2 du présent document. Dans ce sens, nous désirons responsabiliser les parents face à l'importance de signaler à la direction toute infraction dont ils sont les témoins.

18.2 Troubles de comportement

Le parent dont l'enfant présente des troubles de comportement pouvant affecter la vie quotidienne du service de garde sera invité à en discuter avec l'éducatrice et la direction afin de trouver les moyens pouvant aider l'enfant à s'intégrer plus adéquatement.

18.3 Besoins particuliers

Si un enfant requiert les services d'une ressource externe (aide technique) pour fonctionner au service de garde, il sera de la responsabilité du parent de recruter et de s'assurer que cette personne soit présente dans le service de garde aux mêmes moments que son enfant. Cette mesure est nécessaire afin de ne pas surcharger l'éducatrice et restreindre les services auxquels ont droit les autres enfants du groupe.

18.4 Infraction des parents

Tout parent qui ne se soumet pas aux règlements et aux politiques de la garderie verra son dossier étudié par la directrice. Le parent fautif pourra alors subir des pénalités pouvant aller jusqu'à l'expulsion de son enfant de la garderie.

18.5 La cigarette et l'alcool

Il est strictement interdit de fumer ou de consommer de l'alcool ou de la drogue dans les locaux de la Garderie ainsi que sur le terrain de la Garderie. Les autres lois municipales, provinciales et fédérales doivent aussi être respectées. Ces consignes s'appliquent aux parents, aux membres du personnel et aux visiteurs.

18.6 Sécurité

Par sécurité pour tous les enfants de la Garderie, le port de bijoux est interdit.

Il est fortement recommandé de ne pas attacher la suce ou tout autre objet par un ruban dans le cou des enfants.

L'argent de poche, les petits objets, les médicaments, les sacs de plastique sont dangereux pour tous les enfants du service de garde. Il est interdit d'en laisser dans les poches, les sacs ou les casiers des enfants.

Chapitre 19 - RÉSILIATION DE CONTRAT

- 19.1** Un contrat de service de garde peut être résilié en tout temps par le parent et à sa seule discrétion. La résiliation d'un contrat se fait par l'envoi du formulaire prévu à cet effet et annexé au contrat (page 5 de l'entente de services de garde subventionnés) ou par tout autre avis écrit. La Garderie ne peut exiger d'avis préalable de la part du parent. Cependant, un préavis de deux (2) semaines serait souhaitable afin que la place puisse être offerte à un autre enfant.
- 19.2** Si le contrat est résilié avant le début de la prestation des services, aucune pénalité ne peut être imposée au parent. Toutefois, si la résiliation survient pendant que le contrat est toujours valide, la Garderie exigera les sommes dues pour les services rendus et une pénalité équivalant à la moins élevée des sommes suivantes sera demandée : cinquante dollars (50\$) ou dix pourcent (10 %) du prix des services prévus et non fournis tel que stipulé à la loi sur la protection du consommateur.
- 19.3** Si le solde au compte du parent au moment de la résiliation du contrat dépasse le montant de la pénalité, la Garderie doit remettre au parent les sommes payées en trop dans les dix (10) jours suivant la résiliation du contrat.
- 19.4** Le service de garde peut résilier le contrat lorsque le parent ne fait pas ses paiements ou lorsqu'il néglige de payer les services à plusieurs reprises.
- 19.5** Contrat de service de garde pour les résidentes de la Maison Dorimène-Desjardins :
- La résidente ayant obtenu une priorité pour l'obtention du service de garde peut perdre ce privilège et voir son contrat résilié dans les cas suivants :
- a) La résidente abandonne son projet scolaire.
 - b) La résidente a reçu un avis d'expulsion de la Maison Dorimène-Desjardins.
 - c) La résidente quitte volontairement la Maison Dorimène-Desjardins.

La résidente recevra un préavis de 30 jours pour la fin de son contrat.

ANNEXE 1 : TRUCS UTILES POUR FACILITER L'ADAPTATION DE L'ENFANT À LA GARDERIE

Les dispositions suivantes peuvent aider votre enfant à s'adapter plus facilement à son nouveau milieu de vie :

- ♦ Décrivez-lui les lieux, les gens et la vie quotidienne du service de garde avant sa première journée.
- ♦ Si possible, faites une visite de la garderie en sa compagnie.
- ♦ Si possible, procédez par étape et privilégiez une adaptation progressive à ce nouvel environnement : quelques heures par jour au début, puis un peu plus longtemps les jours suivants.
- ♦ Les premiers jours, demeurez quelques minutes en sa compagnie avant de le laisser au service de garde et lorsque vous revenez le chercher.
- ♦ Pour le rassurer, dites-lui à quelle heure vous reviendrez le chercher.
- ♦ Si possible, venez chercher votre enfant plus tôt les premiers jours.

Il est préférable d'éviter les changements importants durant cette période (exemples : transition du berceau au lit, sevrage, nouveaux aliments ou entraînement à la propreté). L'enfant a besoin de stabilité pour s'adapter.

Soyez à l'écoute de votre enfant qui vous donnera à sa manière son appréciation des services qu'il reçoit.

Observez ses comportements à la maison. S'il a tendance à être triste, apathique, colérique, s'il perd l'appétit ou dort mal, s'il se montre capricieux, agressif en réaction au changement, dites-le aux personnes responsables de votre enfant au service de garde. Elles en tiendront compte et lui accorderont une attention particulière.

(Extrait tiré du site du Ministère de la Famille et des Aînés)

En tout temps, vous pouvez discuter avec l'éducatrice responsable de votre enfant ou avec la directrice pour toute inquiétude, question ou commentaire concernant votre enfant.

ANNEXE 2 : PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Introduction

Dans le but d'aider les parents à bien comprendre leurs responsabilités face au maintien de la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, la garderie Frisbi et compagnie est dotée d'une procédure de traitement des plaintes.

Par l'établissement de règles et de balises, la garderie souhaite favoriser un traitement adéquat et le plus objectif possible de toutes les plaintes formulées tout en uniformisant ses interventions pour le respect et l'intégrité des personnes impliquées (plaignant ou intimé).

Pour ce faire, des dispositions sont établies tant à la réception de la plainte, à son traitement, à l'enquête, à la conclusion et à la réponse à communiquer au plaignant (client).

Buts et objectifs

- Assurer et maintenir la satisfaction à l'égard de la qualité des services
- S'assurer que les plaintes seront acheminées et traitées par la bonne voie afin que la procédure de traitement s'applique
- Rendre accessible à la clientèle une démarche de qualité continue
- Responsabiliser la clientèle à la participation

Définition

Une plainte est essentiellement une insatisfaction manifestée par un client. Cette insatisfaction peut être communiquée de différentes façons; soit verbalement ou par écrit, de façon officielle ou confidentielle. La façon dont cette insatisfaction est communiquée peut avoir une influence sur la façon dont elle sera traitée, mais peu importe la manière dont elle est communiquée, la plainte mérite d'être traitée. La plainte met généralement en cause la continuité des services, les soins et services dispensés, la santé et/ou la sécurité, l'environnement, les ressources matérielles ou humaines.

Principes directeurs du traitement des plaintes

La garderie recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant le service de garde, un membre du personnel ou toute personne agissant en son nom.

Toute personne peut porter plainte pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde qui lui laisse croire qu'il y a un 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 sont reçus.

Toute personne peut porter plainte lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel de la garderie 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 lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Réception, examen et délais

Les plaintes peuvent être formulées verbalement ou par écrit. Elles sont adressées à la directrice, qui remplira un formulaire d'enregistrement et de suivi de la plainte. Si elle a déjà quitté, la plainte peut être adressée à un membre du personnel désigné. Lorsque la plainte est écrite, la directrice expédiera un accusé de réception au plaignant si ce dernier a fourni son nom et son adresse. Dans tous les cas, la plainte sera transmise à la personne responsable du service concerné et sera examinée dans les plus brefs délais.

La personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées. Si la plainte ne concerne pas la garderie ou ses composantes, nous transmettrons aux plaignants les démarches et coordonnées où acheminer la plainte (DPJ, MFACF, etc.). Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la personne qui reçoit la plainte doit immédiatement la signaler à la Direction de la protection de la jeunesse.

À la réception, il est important de recueillir le plus d'informations possibles : le nom de la personne, la formulation précise de la plainte ou du commentaire, la date et l'heure de l'événement, la date et l'heure de la plainte, le détail des faits reprochés et le nom de témoins, s'il y a lieu. Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car cela pourrait s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte et pour lui assurer un suivi.

L'analyse préliminaire aidera à déterminer la teneur (l'ampleur) et l'urgence du problème :

- Est-ce un problème de fonctionnement, de valeurs, interpersonnel, de santé ou de sécurité?
- Quel est le niveau d'urgence de la plainte ou du commentaire?

L'analyse préliminaire consiste également à s'assurer que la plainte peut être retenue pour examen.

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

- le délai pour porter la plainte est jugé trop long;
- la plainte est farfelue, vexatoire ou de mauvaise foi;
- le client abandonne la plainte;
- le client refuse de collaborer pleinement;
- la plainte est hors des compétences de la garderie.

Si une plainte n'est pas retenue pour examen, le plaignant sera informé des raisons.

La plainte retenue (si non-urgente) sera transmise à la responsable de l'unité concernée dans les trois (3) jours suivant sa réception et une copie sera remise à la directrice. Le délai maximal prévu pour l'examen de la plainte est de quarante-cinq (45) jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte à la garderie.

Lors de l'examen d'une plainte, il est recommandé d'entreprendre les actions suivantes :

- consulter l'historique des plaintes liées au même sujet;
- élaborer un plan d'examen de la plainte*;
- s'assurer de recueillir les versions de l'ensemble des parties impliquées dans le litige en question avant de produire le résultat de l'examen de la plainte.

* Si plusieurs plaintes concernent le même dossier ou le même sujet, celles-ci doivent être mises en relation. Cependant, chaque plainte doit être traitée de façon individuelle.

Résultat de l'examen et élaboration du plan de correction

Au terme de l'examen, deux (2) résultats sont possibles :

- aucune mesure corrective n'est exigée, ou
- des mesures correctives s'imposent.

Si aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait état et la plainte est considérée réglée.

Si des mesures correctives sont nécessaires, la directrice présente les conclusions de l'examen à la ou aux personnes concernées.

La personne qui a procédé à l'examen doit d'abord communiquer le résultat de son examen de façon verbale au plaignant, soit par téléphone ou lors d'une rencontre. Au cours de cette conversation, le plaignant doit être informé de quelle façon sa plainte a été traitée, des raisons qui justifient le résultat de l'examen et des mesures correctives apportées.

Une communication écrite est envoyée au plaignant si celui-ci en fait la demande ou s'il est impossible de le joindre au téléphone.

Le résultat d'examen est également communiqué aux membres du conseil d'administration lors de la prochaine assemblée et un suivi sera effectué. Une date de fermeture de dossier sera inscrite et la signature de la personne ayant traité la plainte avant le classement définitif sera requise.

Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par la garderie sont confidentiels et conservés sous clé dans la garderie. Seule la directrice, les personnes habilitées à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats que leurs sont confiés par la loi.

ANNEXE 3 - PROCÉDURE D'EXPULSION D'UN ENFANT

Le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance prévoit que le prestataire de services de garde doit se doter d'une procédure d'expulsion des enfants reçus. C'est donc pour répondre à cette exigence que cette section est annexée à la régie interne.

Motifs d'expulsion des enfants reçus

- 1- Non paiement des frais de garde
- 2- Infraction du parent aux règlements et politiques de la garderie
- 3- Agression verbale ou utilisation de toute autre forme de violence de la part des parents à l'égard des enfants ou du personnel de la garderie
- 4- Trouble de comportement récurrent de l'enfant et pour lequel il n'y a aucune amélioration notable

Démarches à suivre

- 1- Non paiement des frais de garde

Tel qu'indiqué au chapitre 6, les frais de garde sont payables par chèques, en argent comptant ou par transfert bancaire (Accès-D) le premier lundi du mois pour le mois en entier.

Tout paiement en retard entraîne des intérêts au taux de deux pourcent (2%) par mois après deux (2) semaines. Un retard de plus de deux (2) semaines entraîne un refus de l'enfant à la garderie. Si les parents éprouvent des difficultés financières passagères, une entente écrite avec la directrice peut être prise. En cas de retard dans les paiements, les mesures suivantes seront appliquées si aucune entente spécifique n'est prise :

- ♦ Un parent faisant défaut de paiement pour une période consécutive de deux (2) semaines recevra une facture de rappel et les frais d'intérêts seront alors applicables.
 - ♦ À défaut de régler ces frais dans les quatre (4) jours suivants l'avis de retard, le parent recevra un « avis de fin de service ». Le parent aura un dernier trois (3) jours pour régler son solde à défaut de quoi l'enfant se verra refusé l'accès à la garderie et la place sera offerte à un autre enfant.
 - ♦ Un maximum de deux « avis de fin de service » sera émis au parent faisant défaut de payer durant une même année de contrat (de septembre à août). Au troisième défaut de payer, l'enfant se verra refusé l'accès à la garderie et la place sera offerte à un autre enfant.
- 2- Infraction du parent aux règlements et politiques de la garderie
 - ♦ Le parent est informé verbalement de l'infraction commise. Cette information peut être donnée soit par l'éducatrice, la directrice ou un membre du personnel de la garderie. S'il y a lieu, il est également informé des procédures à suivre pour y remédier.

- ♦ Si la situation perdure, une rencontre avec la directrice sera demandée au parent fautif. Un compte rendu de cette rencontre sera consigné au dossier de l'enfant.
 - ♦ Suite à cette rencontre, si le parent persiste à enfreindre les règlements ou politiques de la garderie, son dossier sera soumis au conseil d'administration pour examen. ~~Le comité ou~~ le conseil déterminera alors des mesures à prendre (avertissement écrit, avis de fin de service ou autre).
 - ♦ Cependant, si l'infraction commise par le parent constitue un danger pour la santé ou la sécurité des enfants ou du personnel de la garderie, la directrice peut suspendre la fréquentation de l'enfant (ou des enfants) du parent fautif jusqu'à ce que le conseil d'administration étudie le dossier et statue sur les mesures à prendre. Le parent sera informé de la décision du conseil dans un délai maximal de trente (30) jours suivant la suspension.
- 3- Agression verbale ou utilisation de toute autre forme de violence de la part des parents à l'égard des enfants ou du personnel de la garderie
- ♦ Aucune forme de violence verbale ou autre ne sera tolérée à l'égard des enfants ou du personnel de la garderie. Selon le cas, une rencontre avec la directrice pourra être demandée au parent et un compte rendu sera consigné au dossier de son enfant. Si la situation le requiert, la directrice pourra suspendre la fréquentation de l'enfant (ou des enfants) du parent fautif jusqu'à ce que le conseil d'administration étudie le dossier et statue sur les mesures à prendre (avertissement écrit, avis de fin de service ou autre). Le parent sera informé de la décision du conseil dans un délai maximal de trente (30) jours suivant la suspension.
- 4- Trouble de comportement récurrent et pour lequel il n'y a aucune amélioration notable

Lorsqu'un enfant présente des troubles de comportement pouvant affecter la vie quotidienne de la garderie, l'éducatrice ou la conseillère pédagogique en discute avec le parent.

- ♦ Un plan d'intervention sera alors établi avec la conseillère pédagogique, l'éducatrice et le parent dans le but de répondre aux besoins particuliers de l'enfant et de déterminer les moyens lui permettant d'interagir de façon harmonieuse avec ses pairs et son éducatrice. Une copie devra être remise à la direction.
- ♦ Lorsque, à la suite du plan d'intervention, il devient manifeste que les ressources de la garderie ne peuvent répondre de façon adéquate aux besoins particuliers de l'enfant ou que le parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention, la garderie peut mettre fin à l'entente de service.
- ♦ La garderie, avant de mettre fin à l'entente de service, doit donner un avis préalable de deux semaines au parent. Cependant, la garderie peut mettre fin à l'entente de service en tout temps et sans avis préalable lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel de garde est menacée.