

# ***RÉGIE INTERNE***

## RÈGLES AUX INSTALLATIONS

### **Centre de la Petite Enfance Le Petit Baluchon (1981) Inc.**

Siège social : 2180, av. Notre-Dame

Québec (Québec) G2E 3G2

Tél. : (418) 872-4825

Fax : (418) 872-3418

Courriel : [info.baluchon@cpepetitbaluchon.com](mailto:info.baluchon@cpepetitbaluchon.com)



## TABLE DES MATIÈRES

### Table des matières

1-	Présentation du Centre de la Petite Enfance Le Petit Baluchon (1981) Inc. ....	3
2-	Orientation générale du CPE .....	3
3-	Heures d'affaires et horaire de garde.....	4
4-	Assurances.....	4
5-	Cotisation annuelle à la corporation .....	4
6-	Politique d'admission.....	4
7-	Dossier de l'enfant.....	5
8-	Alimentation.....	5
9-	Langue.....	5
10-	Classes d'âge et ratios et division des groupes .....	5
11-	Rôle de l'éducatrice.....	6
12-	ACTIVITÉS PRÉVUES POUR METTRE EN APPLICATION LE PROGRAMME ÉDUCATIF .....	6
13-	Type de garde .....	8
14-	Tarifs de frais de garde .....	8
15-	Paiement des frais de garde .....	9
16-	Retard dans les paiements.....	9
17-	Mauvaise créance .....	10
18-	Congés fériés .....	10
19-	Départ et retrait .....	10
20-	Vacances et journées de maladie .....	11
21-	Politique de retard après 18h00 .....	11
22-	Transfert de groupe .....	12
23-	Médicament.....	12
24-	Allergie ou intolérance .....	12
25-	Santé .....	13
26-	Premiers soins.....	14
27-	Sorties.....	14
28-	Les fêtes pour enfants .....	14
29-	Objets personnels.....	14
30-	Casier de l'enfant.....	14
31-	Réunion et participation des parents .....	15
32-	Événement incontrôlable et urgence .....	15
33-	Accueil et fin de journée .....	15
<b>SECTION 2 : CODE DE CONDUITE DU CPE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE .....</b>		<b>16</b>
34-	Responsabilité .....	16
35-	Détermination des finalités .....	16
36-	Consentement .....	16
37-	Limitation de la collecte .....	16
38-	Exactitude .....	16
39-	Mesures de sécurité.....	16
40-	Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation .....	16
41-	Confidentialité .....	17
42-	Transparence .....	17
43-	Accès aux renseignements personnels .....	17
44-	Épreuve du respect des principes .....	17
<b>SECTION 3 : PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES .....</b>		<b>18</b>
45-	Principes directeurs du traitement des plaintes .....	18
46-	Personne désignée pour recevoir les plaintes.....	18
47-	Traitement des plaintes .....	18
48-	Réception de la plainte .....	19
49-	Examen et traitement de la plainte .....	19
50-	Suivi de contrôle.....	20
51-	Rapport du traitement des plaintes.....	20
52-	Conservation des dossiers .....	20

## **SECTION 1 : PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LE PETIT BALUCHON (1981) INC.**

### **1- Présentation du Centre de la Petite Enfance Le Petit Baluchon (1981) Inc.**

Le Centre de la Petite Enfance Le Petit Baluchon (1981) Inc. (ci-après : « CPE ») est une personne morale sans but lucratif incorporée selon la partie III de la *Loi sur les compagnies du Québec*, subventionnée par le ministère de la Famille.

Le CPE détient un permis d'opération de centres de la petite enfance et un agrément du ministère de la Famille comprenant :

- Une installation – Le Petit Baluchon (siège social) de 54 places (10 places pour des poupons de 3 à 17 mois et 44 places pour des enfants de 18 à 59 mois), située au 2180, av. Notre-Dame, Québec (Québec) G2E 3G2 (tél. : 418-872-4825)
- Une installation – Les Moussaillons du Baluchon de 67 places (15 places pour des poupons de 3 à 17 mois et 52 places pour des enfants de 18 à 59 mois), située au 1384, av. de l'Amiral, Québec (Québec) G3K 1G2 (tél. : 418-845-8838)
- Un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial – BC Le Petit Baluchon, 510 places pour des enfants répartis dans l'arrondissement Laurentien Nord (ancienne ville de Val-Bélair), situé au 1384, av. de l'Amiral, Québec (Québec) G3K 1G2 (tél. : 418-845-8838)

La corporation est administrée par un conseil d'administration de 12 administrateurs, dont les 2/3 sont des parents utilisateurs des services de garde en installation ou en milieu familial. Le président est un parent utilisateur.

Le CPE est membre du Regroupement des Centres de la petite enfance des régions de Québec et de Chaudière-Appalaches inc.

Le conseil d'administration est élu en assemblée générale des membres. Il détermine les priorités et les objectifs, adopte les politiques de fonctionnement et approuve les budgets. Il assure une saine gestion du CPE et assure la croissance à long terme de celui-ci. Vous serez invités à participer à l'assemblée générale et à divers comités connexes que le conseil d'administration pourrait former si nécessaire. Si vous avez une demande à faire, n'hésitez pas à contacter la directrice générale ou à écrire une lettre qui sera transmise à la réunion du conseil d'administration.

### **2- Orientation générale du CPE**

Le CPE offre des services de garde en installations et coordonne la garde en milieu familial. Ses services ont pour but d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants qu'il reçoit. Le CPE s'engage à offrir des services de garde de qualité aux enfants de trois (3) mois à cinq (5) ans et favorise l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers dans la mesure de ses capacités et de ses ressources, dans un milieu stimulant et adapté.

### **3- Heures d'affaires et horaire de garde**

L'enfant bénéficie de dix (10) heures de garde à l'intérieur de la période d'ouverture. Les parents doivent respecter un temps de présence de leur enfant au service de garde de dix (10) heures par jour au maximum.

Si l'enfant est présent occasionnellement ou régulièrement plus de dix (10) heures, des frais de cinq dollars (5 \$) par heure supplémentaire sont facturés aux parents, comme indiqué à l'entente de service. Aussi des frais de retard peuvent être facturés (voir l'article 21).

Les heures et jours d'ouverture sont :

Pour les deux (2) installations (Le Petit Baluchon et Les Moussaillons du Baluchon) : 7h00 à 18h00 du lundi au vendredi.

Pour le Bureau coordonnateur : 8h00 à 16h30 du lundi au vendredi.

### **4- Assurances**

Le CPE est assuré pour tout ce qui concerne ses biens et sa responsabilité civile. Le conseil d'administration détient une assurance responsabilité des administrateurs et des dirigeants.

### **5- Cotisation annuelle à la corporation**

Le conseil d'administration fixe le montant de la cotisation annuelle ainsi que le moment où elle est versée. La cotisation annuelle est une contribution volontaire et n'est pas remboursable. Elle donne droit aux avantages suivants : assister à l'assemblée générale, être élu à titre d'administrateur au conseil d'administration et recevoir une copie des règlements généraux.

La cotisation annuelle est de : 0 \$ par famille (du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août)

### **6- Politique d'admission**

Le CPE fait appel au Guichet unique d'accès aux places en services de garde, appelé La Place 0-5. Lorsqu'une place se libère, la personne en charge contacte les parents des enfants qui répondent aux caractéristiques de la place libérée (âge de l'enfant, nombre de jours de fréquentation, etc.). La place est offerte selon la date d'inscription sur la liste d'attente, selon l'ordre de priorité décrit ci-après.

Lorsqu'une place est disponible, la priorité sur la liste d'attente est la suivante :

- aux enfants inscrits à temps partiel ou en remplacement occasionnel (excluant la saison estivale) à l'une ou l'autre des installations du CPE et qui ont signifié leur intérêt à obtenir plus de journées;
- aux enfants des membres du personnel du CPE;
- aux enfants dont le frère ou la sœur fréquente l'une ou l'autre des installations du CPE. Ces mesures respectent les orientations de la

politique familiale qui vise à répondre aux besoins de la famille.

- aux enfants présentant des besoins spécifiques. À cet effet, nous accueillons notamment des enfants référés par le CISSS, par les centres de réadaptation et par le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) afin de favoriser leur intégration.

### **7- Dossier de l'enfant**

Les parents doivent remplir la fiche d'inscription et les divers documents exigés par le CPE et le ministère de la Famille. Les renseignements fournis demeurent confidentiels.

### **8- Alimentation**

L'alimentation composée d'aliments principalement végétariens est basée sur le guide alimentaire canadien. Les menus sont affichés le lundi matin pour la semaine en cours.

Les installations du CPE offrent un dîner complet et équilibré ainsi que deux (2) collations.

La collation du matin est servie à 9h00 tandis que celle de l'après-midi est servie après la sieste vers 15h30. Le service du dîner débute à 11h30.

### **9- Langue**

La langue usuelle parlée au CPE est le français.

### **10- Classes d'âge et ratios et division des groupes**

Installation – Le Petit Baluchon

- 1 groupe de 10 enfants de 3 à 17 mois;
- 1 groupe de 7 enfants de 18 à 23 mois;
- 1 groupe de 8 enfants de 24 à 35 mois;
- 1 groupe de 9 enfants de 36 à 47 mois;
- 2 groupes de 10 enfants de 48 à 59 mois.

Installation – Les Moussaillons du Baluchon

- 1 groupe de 10 enfants de 3 à 12 mois;
- 1 groupe de 5 enfants de 13 à 17 mois;
- 1 groupe de 7 enfants de 18 à 23 mois;
- 1 groupe de 8 enfants de 24 à 29 mois;
- 1 groupe de 8 enfants de 30 à 35 mois;
- 1 groupe de 9 enfants de 36 à 47 mois;
- 2 groupes de 10 enfants de 48 à 59 mois.

Ratios :

- 1 éducatrice pour 5 enfants ou moins, présents et âgés de moins de 17 mois;
- 1 éducatrice pour 8 enfants ou moins, présents et âgés de 18 à 47 mois;
- 1 éducatrice pour 10 enfants ou moins, présents et âgés de 48 à 59 mois.

À chaque année, nous évaluons la possibilité de diminuer le groupe de 18-23 mois à 7 enfants et, le cas échéant, nous augmentons le groupe de 36-47 mois à 9 enfants.

### **11-Rôle de l'éducatrice**

L'éducatrice embauchée par le CPE a la responsabilité de voir au développement global et harmonieux de tous les enfants qui lui sont confiés par leurs parents qui sont et demeurent les premiers et principaux responsables de l'éducation de leurs enfants. L'éducatrice entretient et favorise des relations positives et significatives avec les enfants et leurs parents.

Le rôle de l'éducatrice consiste à répondre aux besoins fondamentaux des enfants (nourriture, sommeil, confort et sécurité ainsi qu'un lien d'attachement affectif) et à leur offrir le soutien et la stimulation nécessaire au développement de tout leur potentiel. Pour s'assurer de favoriser le développement global de chaque enfant, l'éducatrice observe et intervient en fonction des forces (stimule) et des limites (soutient) de chacun. Le dépistage de difficultés particulières qui compromettent le développement global et harmonieux d'un enfant fait partie du rôle de l'éducatrice en tant que professionnelle de l'éducation à la petite enfance.

Dans l'accomplissement de ses responsabilités, l'éducatrice est appelée à collaborer avec tous les autres intervenants du domaine de la santé, du bien-être, de la protection et de l'éducation qui partagent également des responsabilités professionnelles à l'égard des enfants et de leur famille.

L'horaire qui suit est très variable car il s'ajuste aux besoins de l'enfant selon l'âge.

7h00 - 9h00	:	Accueil, jeux libres (choix d'activités)
9h00 - 9h45	:	Hygiène, collation et histoire
9h45 - 12h00	:	Activités qui peuvent se dérouler à l'intérieur ou à l'extérieur : atelier, activités en petit groupe ou en grand groupe
11h30 - 12h45	:	Dîner, brossage des dents et hygiène Jeux libres et/ou activités en petit groupe
13h15 - 15h00	:	Sieste ou détente ( <i>jeux calmes</i> )
14h45 - 15h15	:	Réveil et jeux libres et/ou activités en petit groupe
15h15 - 15h45	:	Hygiène et collation
15h45 - 16h30	:	Activités qui peuvent se dérouler à l'intérieur ou à l'extérieur : atelier, activités en petit groupe ou en grand groupe
16h30 - 18h00	:	Activités en petit groupe et/ou jeux libres

### **12-ACTIVITÉS PRÉVUES POUR METTRE EN APPLICATION LE PROGRAMME ÉDUCATIF**

Le programme éducatif proposé par le ministère de la Famille (Accueillir la petite enfance) a pour but de promouvoir la qualité éducative des centres de la

petite enfance en guidant les interventions de tous les CPE et la continuité avec les autres services éducatifs et les familles.

Voici les cinq principes de base du programme éducatif :

- **Chaque enfant est unique**, et les activités éducatives qui lui sont proposées doivent respecter son rythme de développement, ses besoins et ses champs d'intérêt.
- **L'enfant est le premier agent de son développement**, c'est-à-dire que ce développement part d'une aptitude et d'une motivation intrinsèques à l'enfant. L'adulte guide ensuite cette démarche et la soutient afin qu'elle conduise l'enfant à l'autonomie.
- **Le développement de l'enfant est un processus global et intégré** qui comporte plusieurs dimensions : affective, physique et motrice, sociale et morale, cognitive et langagière.
- **L'enfant apprend par le jeu**, qui est la principale activité du service de garde et la base de l'intervention éducative.
- **La collaboration entre le personnel éducateur ou les responsables d'un service de garde en milieu familial et les parents est essentielle au développement harmonieux de l'enfant.**

**Ces principes de base guident nos actions et nos interventions dans trois domaines d'application :**

- **Aménagement**

Nos aires de jeux sont aménagées de façon à favoriser le développement global de l'enfant. Chaque local offre quatre principaux coins d'activités : expression plastique, blocs, manipulation et symbolique. D'autres coins peuvent se rajouter durant l'année. Nous les appelons les coins polyvalents (menuiserie, sciences, eau et sable, etc.).

Les jeux et le matériel sont accessibles afin d'inciter les enfants à explorer, à faire des choix et à développer leur autonomie.

- **Activités**

L'éducatrice planifie ses activités et les routines en tenant compte du développement global, de l'intérêt, du rythme et des besoins de l'enfant.

Elle varie son style d'animation, en proposant des activités en ateliers, en petit groupe, en jeux libres, en causeries et permet ainsi à l'enfant de vivre une expérience particulière dans chaque mode d'encadrement.

De plus, nous accordons davantage d'importance à l'effort et au cheminement de l'enfant pour atteindre son but qu'à la quantité et qu'au produit fini.

- **Intervention démocratique auprès des enfants**

L'enfant est invité à faire des choix entre autres lors des ateliers, à prendre des décisions qui le concerne, comme par exemple dans les causeries. Il est encouragé à prendre la parole, à exprimer ses besoins, à négocier et à résoudre des problèmes et des conflits. Il a la possibilité de partager le pouvoir avec l'éducatrice lorsqu'il l'exerce dans le respect.

### **13- Type de garde**

- Garde à temps complet régulier : 5 jours
- Garde à temps partiel régulier : 1 à 4 jour(s) fixe(s)

Le CPE autorise et distribue les journées de garde à temps partiel selon les disponibilités et à certaines conditions.

### **14- Tarifs de frais de garde**

La contribution réduite est fixée par le gouvernement.

Le tarif quotidien inclut :

- le repas du midi
- deux collations
- les activités pédagogiques courantes

#### **PRODUITS FOURNIS PAR LE CPE (ENTENTE PARTICULIÈRE À SIGNER AVEC LE PARENT)**

Les produits suivants peuvent être fournis par le CPE aux montants suivants :

- Crème solaire : 1,35 \$/jour de fréquentation hebdomadaire pour l'été (ex. : 5 jours = 6,75\$ pour l'été, 3 jours = 4,05\$ pour l'été)
- Brosse à dents : gratuit
- Acétaminophène : gratuit

Le parent devra apporter :

#### Pour les poupons :

- couches pour la journée ou sac de couches identifié
- biberons et préparation de lait maternisé
- des sacs à biberon (s'il y a lieu)

#### Pour tous les enfants :

- des vêtements de rechange identifiés
- de la crème pour l'érythème fessier, les solutions orales d'hydratation ou autres produits prescrits par une personne autorisée par la loi.

(\**Pour être admissibles aux places à contribution réduite (P.C.R.) ou à l'exemption de la contribution (E.C.P.) (selon les règles du ministère de la Famille) vous devez :*

- Compléter le formulaire
- Fournir l'original de l'acte de naissance de l'enfant et d'un ou des parent(s)
- Établir le nombre de jours et les heures de garde
- Signer et modifier, si nécessaire, une fiche d'assiduité mensuelle
- Payer la contribution quotidienne exigée par jour durant toute la durée de l'entente : jours d'absence, vacances et jours fériés inclus.

- Se conformer au nombre de jours inscrits au contrat. En cas d'absences fréquentes, le CPE peut vous proposer de prêter ces places à un enfant remplaçant.
- Exemption de contribution pour les bénéficiaires d'aide de dernier recours (aide sociale) : exemption de 23,50 heures par semaine, soit 2½ jours. L'exemption peut être supérieure s'il y a une lettre de recommandation.

### **15-Paiement des frais de garde**

Deux (2) modes de paiements vous sont proposés : prélèvements préautorisés ou paiement par chèques.

Le paiement de vos frais de garde se fera le vendredi aux 4 semaines (voir dates encadrées dans le calendrier de paiement remis en septembre de chaque année).

Si vous choisissez l'option **prélèvements préautorisés**, vous devrez compléter le formulaire d'adhésion et joindre un spécimen de chèque.

Si vous choisissez l'option **chèques**, vous devrez nous remettre 13 chèques à l'ordre du CPE Le Petit Baluchon.

Pour ce qui est des activités spéciales à l'extérieur des installations du CPE, des crèmes solaires, des retards ou des autres frais qui pourraient vous être facturés au cours de l'année, vous recevrez une facture et ils seront payables en date du prochain dépôt, soit par chèque ou ajoutés au montant déjà prévu de vos frais de garde lors du prélèvement préautorisé.

Lorsqu'un chèque est retourné au CPE par l'établissement bancaire, les parents doivent assumer les frais qui lui sont chargés par l'institution financière.

Les reçus pour fins d'impôt seront remis entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 28 février.

### **16-Retard dans les paiements**

- a) En cas de retard dans les paiements, un taux d'intérêt mensuel de 2% s'appliquera sur les montants à payer suivant les modalités suivantes : un supplément de retard sera ajouté à tout solde impayé après la date de dépôt mensuel.
- b) Les parents qui ne respectent pas les modalités de paiement prévues à l'article 14, recevront dans les 15 jours un 1<sup>er</sup> avis écrit sur lequel le montant dû sera exigible dans les 15 jours après réception de ce 1<sup>er</sup> avis.
- c) Si les parents éprouvent de la difficulté à payer avant la date exigée, ils devront prendre rendez-vous avec la direction générale (ci-après : la « direction ») pour établir une entente de paiement. Le CPE est ouvert à toute forme d'arrangement convenable avec les parents pour les retards de paiement.

lorsque ceux-ci démontrent leur bonne foi à en arriver à une entente acceptable pour les deux (2) parties et qu'ils mettent tout en œuvre pour la respecter.

- d) Advenant le non-respect des délais consentis à la suite du 1<sup>er</sup> avis, les parents recevront une lettre leur spécifiant de communiquer avec la direction dans les 15 jours suivant la réception de cette lettre ~~et avis~~ pour prendre une entente de paiement avec elle concernant les frais dus. Cette entente devra être respectée systématiquement sous peine du retrait de leur(s) enfant(s) de l'installation concernée du CPE.
- e) Advenant le non-respect des délais consentis à la suite de la lettre, la direction soumettra le litige au conseil d'administration. Le conseil d'administration pourra, par résolution adoptée par la majorité de ses membres, expulser le ou les enfant(s) pour lesquels les parents négligent de payer les frais de garde en mettant fin à l'entente de service. Les parents pourront, s'ils le désirent, se faire entendre par les membres du conseil d'administration et prendre une entente de paiement.
- f) Advenant le non-respect de l'entente prise avec le conseil d'administration, le dossier du parent sera transféré à une compagnie de recouvrement. Des procédures judiciaires pourraient également être entreprises par le CPE.

### **17- Mauvaise créance**

Toutes les sommes dues doivent être réglées au départ de l'enfant. Les parents qui négligent cette obligation verront leur dossier remis entre les mains d'une compagnie offrant des services de recouvrement. Des procédures judiciaires pourraient également être entreprises par le CPE.

### **18- Congés fériés**

Le CPE et ses installations sont fermés lors des 13 congés fériés et ces congés sont aux frais des parents. Si le congé coïncide avec une journée où le CPE et ses installations sont habituellement fermés, le congé sera reporté au lundi suivant.

- La veille, le jour et le lendemain du Jour de l'An
- Confédération
- Vendredi Saint
- Lundi de Pâques
- Fête des Patriotes
- La veille, le jour et le lendemain de Noël
- Fête du travail
- Action de Grâces
- St-Jean-Baptiste

### **19- Départ et retrait**

Le parent peut résilier le contrat à tout moment en envoyant la formule prévue à cet effet. Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis.

- Si le parent résilie le contrat avant que le CPE n'ait commencé à exécuter le service de garde, le parent n'a aucuns frais, ni pénalité à payer.
- Si le parent résilie le contrat après que le CPE ait commencé à exécuter le service de garde, le parent n'a à payer que :
  - a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat; et
  - b) la moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50,00\$, soit une somme représentant au plus 10 % du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Dans les dix (10) jours qui suivent la résiliation du contrat, le CPE doit restituer au parent l'argent qu'il lui doit.

*Le parent peut consulter les articles 190 à 196 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40-1) et, au besoin, communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.*

#### **20-Vacances et journées de maladie**

- Vous devez payer la contribution exigée par le gouvernement durant toute la durée de l'entente : jours d'absence, vacances et fériés.
- Les parents sont tenus d'aviser le CPE des vacances de leur enfant pour la période d'été (de la St-Jean-Baptiste à la Fête du Travail) avant le 15 mai de chaque année.
- On demande aux parents d'aviser le CPE avant 8h30 ou la veille si possible, si leur enfant est absent pour maladie ou autre.

#### **21-Politique de retard après 18h00**

- Le parent n'ayant pas quitté les installations du CPE à 18h00 doit assumer le coût supplémentaire de 10,00\$ pour chaque période de 15 minutes entamée. L'heure affichée sur l'horloge dans le couloir tient lieu d'heure de référence.
- Après (3) trois retards sur une même année du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août, le coût supplémentaire est de 25,00\$ pour chaque période de 15 minutes entamée.
- Au 7<sup>e</sup> retard sur une même année du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août, le CPE ne peut continuer d'offrir le service au parent et l'enfant sera retiré de l'installation concernée du CPE, après un préavis de 15 jours.
- Si à 18h15, le parent n'est pas arrivé, l'éducatrice téléphone à la personne à

contacter en cas d'urgence inscrite au dossier de l'enfant. Cette personne doit venir chercher l'enfant dans les plus brefs délais. La pénalité est calculée jusqu'au départ de l'enfant.

### **22- Transfert de groupe**

Transfert de groupe : il s'effectue principalement en septembre et en cours d'année si des places sont disponibles.

### **23- Médicament**

L'administration de tout médicament à un enfant dans les installations du CPE requiert une ordonnance émise par une personne autorisée par la loi et une autorisation écrite du titulaire de l'autorité parentale. Le parent doit signer une fiche de contrôle de médicament dans un registre confidentiel en indiquant les renseignements demandés.

L'ordonnance est donc nécessaire pour tous les médicaments ou produits en vente libre tels que les préparations décongestives et antitussives, les vitamines et minéraux ou les produits homéopathiques.

Nous suggérons aux parents de demander au médecin que le médicament soit donné deux fois par jour le matin et le soir quand c'est possible, sinon de demander au pharmacien de diviser la portion de l'installation concernée du CPE et celle de la maison pour éviter d'avoir à rapporter le médicament à la maison à chaque soir.

Seuls les médicaments suivants : solutions orales d'hydratation (type Pédialyte), crème solaire, gouttes nasales salines (type Salinex), crème hydratante, baume à lèvres et crème pour l'érythème fessier (type pâte d'ihle) peuvent être administrés sans ordonnance et avec la signature de l'autorité parentale.

L'acétaminophène (type tempra ou tylenol) peut être administré sans ordonnance et selon le protocole signé par les parents.

### **24- Allergie ou intolérance**

Si votre enfant souffre d'une allergie ou d'une intolérance, il est important de nous fournir la nature de l'allergie ou de l'intolérance et les réactions qui l'accompagnent.

Un tableau détaillé est affiché dans chaque local ainsi qu'à la cuisine avec la photo de chaque enfant ayant des allergies ou des intolérances.

Certains enfants ont de graves allergies aux arachides et aux autres noix. Nous vous demandons votre collaboration. Le CPE a déjà pris comme mesure l'élimination de tout aliment pouvant contenir des noix ou des arachides. Cependant la coopération des parents est précieuse afin de diminuer les risques de réactions allergiques.

Nous vous soulignons l'importance de bien laver les mains et le visage de votre enfant, avant son arrivée au CPE, lorsqu'il a mangé un aliment pouvant contenir des noix ou des arachides et de vous assurer qu'il n'y en ait pas sur ses vêtements.

## **25-Santé**

### Norme de santé

Le CPE se réserve le droit de refuser un enfant ou de retourner un enfant s'il considère que son état peut nuire aux autres enfants; dans un tel cas, les parents sont toujours avisés par téléphone des symptômes de leur enfant et devront venir le chercher le plus tôt possible maximum dans les deux (2) heures suivant l'appel de l'éducatrice responsable.

Voici les symptômes de maladie qui seront considérés.

1. fièvre, température selon les règles du protocole;
2. diarrhée (si les selles sont plus fréquentes que d'habitude ou de consistance différente)
  - \* si celles-ci s'accompagnent de vomissement ou de fièvre; et/ou
  - \* s'il y a présence de mucus ou de sang dans les selles; et/ou
  - \* si celles-ci persistent plus de 48 heures;
3. rougeurs sur le corps de nature indéterminée;
4. écoulements purulents au niveau des yeux;
5. suintement d'une lésion, non recouverte, sur le corps;
6. écoulement nasal verdâtre accompagné de fièvre;
7. autres symptômes pouvant laisser suspecter une maladie contagieuse;
8. si l'enfant n'est pas capable de suivre les activités des installations du CPE ou si l'enfant requiert des soins soutenus.

Si les symptômes causent un doute nécessitant l'avis d'un médecin, un diagnostic médical sera exigé pour confirmer la non-contagion et le retour de l'enfant à l'installation concernée du CPE.

Nous recommandons fortement la vaccination mais, dans le cas contraire, le CPE avisera le CISSS - Capitale-Nationale qui se chargera de préciser les mesures à prendre pour enrayer les possibilités de transmission de la maladie. À la suite de

recommandation du CISSS, si un retrait temporaire est prescrit pour un enfant non malade, non vacciné ou réceptif, le parent devra assumer les frais de garde réguliers, et ce, jusqu'au retour de l'enfant. De plus, l'enfant visé devra obligatoirement recevoir le traitement préventif proposé.

Les parents ne peuvent tenir le CPE responsable des maladies que l'enfant pourrait y contracter.

Les parents ont la responsabilité d'avertir le CPE de toute modification dans l'état de santé de leur enfant dont le CPE doit tenir compte.

#### **26-Premiers soins**

Le personnel peut donner les premiers soins en cas de blessure mineure. En cas d'accident ou de maladie sérieuse, nous réclamons immédiatement l'assistance médicale nécessaire et avertissons le parent (voir l'autorisation dans la fiche d'inscription).

#### **27- Sorties**

Comme les modalités de fonctionnement sont différentes lors d'une sortie (avec transport), nous vous inviterons à participer à la sortie afin d'assurer aux enfants toute la sécurité nécessaire. Les sorties sont toujours conditionnelles au nombre suffisant d'adultes présents. Avec la fiche d'inscription, vous aurez à signer l'autorisation si votre enfant fait une sortie à pied avec son groupe et son éducatrice.

#### **28- Les fêtes pour enfants**

Les fêtes spéciales comme la St-Valentin, Pâques, Noël ne sont pas abordées dans le sens religieux ou commercial mais dans le sens enfantin.

Lors de l'anniversaire de l'enfant, l'installation concernée du CPE fournit un gâteau pour chaque enfant.

#### **29- Objets personnels**

- a) les vêtements, "doudou" ou tout objet appartenant à l'enfant **doivent être identifiés** ;
- b) le CPE n'est pas responsable des objets perdus, volés ou détériorés à ses installations. Nous demandons de ne pas mettre d'objets de valeur (ex : bijoux) à vos enfants aux installations du CPE, de ne pas apporter de jouets, de cassettes vidéo ou audio, de livres, de nourriture, ni d'animaux.

#### **30- Casier de l'enfant**

Le parent doit veiller à la propreté des effets personnels, de la doudou ainsi que

du « toutou » de l'enfant, et ce, une fois par semaine. Il doit voir à bien identifier tout objet s'y trouvant.

### ***31-Réunion et participation des parents***

Ces réunions ont lieu deux (2) fois par année à l'automne et au printemps. L'éducatrice complète une grille d'évolution de votre enfant. Ce document appartient au CPE et est détruit à chaque année. Il est non transférable d'un groupe à l'autre.

De plus, une rencontre d'informations administratives et pédagogiques se tient à chaque année au mois de septembre.

La participation des parents est essentielle au bon fonctionnement du CPE. L'aide fournie lors des activités spéciales, sorties, etc., est grandement appréciée.

### ***32-Événement incontrôlable et urgence***

Lors d'événements incontrôlables, le CPE peut se voir obligé de fermer les portes de ses installations (ex : tempête, panne électrique, dégâts d'eau). Les parents devront défrayer les frais de garde et venir chercher l'enfant dans les trois (3) heures suivant l'appel du CPE, si l'évènement survient pendant les heures de services. En cas de tempête hivernale, dès 6h00 le matin, un message de fermeture du service sera indiqué sur la page d'accueil du site Internet.

En cas de feu ou d'événement qui nécessite l'évacuation des installations du CPE, les enfants seront conduits dans un endroit sécuritaire déterminé par chacune d'elles et vous serez contactés dans les plus brefs délais.

### ***33-Accueil et fin de journée***

Lorsque les parents sont présents aux installations du CPE, ceux-ci deviennent les premiers responsables de leur enfant laissant ainsi aux éducatrices l'animation et l'organisation du groupe.

Les parents sont tenus de reconduire l'enfant dans la salle d'accueil ou à la pouponnière selon le cas, et de le présenter à l'éducatrice.

Si une personne autre que les parents doit venir chercher l'enfant, vous devez nous avvertir à chaque fois par écrit ou verbalement, du nom de la personne qui viendra, sans quoi nous ne laisserons pas partir l'enfant. Une carte d'identité sera demandée.

## **SECTION 2 : CODE DE CONDUITE DU CPE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE**

### ***34-Responsabilité***

Le CPE est responsable des renseignements personnels qu'il détient ainsi que des connaissances de nature personnelle acquises dans le cours de ses opérations par les membres de son personnel, de son conseil d'administration et de ses autres comités.

La directrice générale est désignée comme responsable de la mise en œuvre et du respect des principes énoncés ci-dessous.

Chacun des membres du CPE, de son conseil d'administration, de ses comités et de son personnel s'engage personnellement à respecter le présent code de conduite ainsi que les politiques et pratiques du CPE en cette matière.

### ***35-Détermination des finalités***

Les finalités pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis sont déterminées par Le CPE, et ce, au plus tard au moment de la collecte.

### ***36-Consentement***

Toute personne doit être informée et doit consentir à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels ou de connaissances de nature personnelle la concernant par le CPE.

### ***37-Limitation de la collecte***

Le CPE ne recueille que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et procède à cette collecte par des moyens licites et honnêtes.

### ***38-Exactitude***

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins pour lesquelles ils sont recueillis.

### ***39-Mesures de sécurité***

Les renseignements personnels détenus par le CPE sont protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

### ***40-Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation***

Les renseignements personnels et les connaissances de nature personnelle ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles pour

lesquelles ils ont été recueillis ou obtenus à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige.

Au sein du CPE, les membres du personnel, du conseil d'administration et des comités n'ont accès qu'aux seuls renseignements personnels et connaissances de nature personnelle qui sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Les renseignements personnels sont conservés aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des finalités déterminées.

#### **41- Confidentialité**

Tout membre du personnel, du conseil d'administration et des autres comités est tenu de garder confidentiels les renseignements personnels manipulés ainsi que les connaissances de nature personnelle acquises dans le cours des opérations du CPE. Cette obligation de confidentialité perdure même après que ce membre ait quitté le CPE.

#### **42- Transparence**

Le CPE fournit à toute personne qui en fait la demande des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels et le respect de la confidentialité des connaissances de nature personnelle acquises dans le cours de ses opérations. Tous les documents relatifs à ces politiques et ces pratiques lui sont également accessibles.

Le CPE consulte les personnes concernées par tout projet de changement substantiel de ses politiques et pratiques concernant la gestion des renseignements personnels et la confidentialité des connaissances de nature personnelle.

#### **43- Accès aux renseignements personnels**

Le CPE informe toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels la concernant, de l'usage qui en est fait et, le cas échéant, des communications dont ils ont été l'objet. Le CPE lui permet aussi de les consulter et d'en obtenir copie.

La personne concernée pourra contester la pertinence, l'exactitude et l'état complet des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

#### **44- Épreuve du respect des principes**

Toute personne peut soumettre un commentaire, un avis ou une plainte concernant le respect, par le CPE, des principes énoncés et des lois pertinentes en la matière en s'adressant auprès de la directrice générale ou à un membre du conseil d'administration.

### **SECTION 3 : PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts aux enfants et d'encourager leur collaboration, le CPE s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet aux membres du personnel et aux parents qui utilisent ses services.

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

#### **45-Principes directeurs du traitement des plaintes**

Le CPE doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant un membre de son personnel ou toute personne agissant pour lui.

Toute personne peut porter plainte au CPE pour dénoncer un fait ou une situation qui lui 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 CPE lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre de son personnel ou une personne agissant pour lui manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou les règlements 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 CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou à un de ses règlements.

#### **46-Personne désignée pour recevoir les plaintes**

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires, soit du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00. À cet effet, la directrice générale et les directrices adjointes sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes.

#### **47-Traitement des plaintes**

La personne désignée traite toute plainte avec diligence et en assure 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.

#### **48-Réception de la plainte**

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. La personne qui reçoit la plainte l'assure que celle-ci demeurera confidentielle en autant que faire se peut et l'invite toutefois à s'identifier car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours de traitement de la plainte et/ou faire le retour au besoin.

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. De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses nom et adresse.

Si la personne désignée est absente pour moins de vingt-quatre (24) heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- communiquer avec la personne désignée à un autre moment de la journée;
- prendre 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 (le président ou le vice-président du conseil d'administration).

#### **49-Examen et traitement de la plainte**

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

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

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

La personne désignée invite le plaignant à signaler lui-même la situation au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) et l'assiste au besoin. En cas de refus, la personne désignée effectuera le signalement au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) conformément au processus de signalement décrit dans le guide *Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde* (ce guide est publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux) et s'assure de la protection des enfants reçus. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

b) Si la plainte ne relève pas du CPE :

Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

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

La personne désignée transmet le dossier à la directrice générale qui prendra les mesures nécessaires pour corriger la situation dans les plus brefs délais. Au besoin, elle transmet le dossier au conseil d'administration ou au comité de relation de travail. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille.

d) Si la plainte concerne la directrice générale, la personne désignée pour traiter la plainte, sera le président du conseil d'administration. Toutes les procédures de traitement de la plainte seront suivies.

#### **50-Suivi de contrôle**

Le CPE doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. À cette fin, la personne désignée procède à une ou plusieurs rencontres avec la ou les personnes concernées (membre(s) du personnel du CPE ou personne(s) agissant pour lui), si nécessaire, dépendant de la nature de l'infraction commise.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice générale produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration et ce dernier décidera du suivi.

#### **51-Rapport du traitement des plaintes**

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

#### **52-Conservation des dossiers**

Tous les dossiers des plaintes constitués ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé à l'installation concernée par la plainte. Seule la directrice générale, les directrices adjointes et les membres du conseil d'administration ont accès à ces documents s'ils ont à traiter la plainte.