



Le Royaume des Petites-Mains

RÉGIE INTERNE

Centre de la petite enfance
Le Royaume des Petites-Mains

Adoptée par le Conseil d'administration

Le 13 septembre 2018

Modifiée le 5 décembre 2022

Table des matières

Historique « D’où vient le CPE ? »	4
Coordonnées	4
Statut juridique et description de l’administration	4
Permis.....	4
Mission et orientations générales du CPE, Royaume des Petites-Mains	4
Les valeurs.....	5
Administration	5
Politique et âge d’admission	5
Les critères de sélection et privilèges de priorité	5
L’inscription.....	6
Horaires.....	6
Procédure d’arrivée	6
Retard et absence	7
Frais de garde.....	8
Mode de paiement	8
Procédures en cas de retard de paiement	8
Assurances	9
Reçu d’impôt.....	9
Fréquentation	9
Maladie	9
Congés fériés.....	9
Sorties éducatives.....	10
Vacances.....	10
Départ définitif en cours de contrat.....	10
Fermeture temporaire.....	10
Fonctionnement.....	11
Ratio personnel éducateur/enfants.....	11
Retard et absence	Erreur ! Signet non défini.
Procédure d’arrivée	Erreur ! Signet non défini.
Horaire type	11
Horaire des poupons.....	11
Horaire 18 mois et plus.....	12

Procédure de départ.....	Erreur ! Signet non défini.
Repas et collations.....	13
Matériel.....	14
Fournis par le parent	14
Fournis par le CPE	14
Matériel interdit au CPE	14
La sieste.....	14
Santé et Sécurité.....	15
Santé.....	15
Médicaments	15
Collaboration pour la santé et la sécurité.....	17
Politique d’expulsion d’un enfant.....	19
Procédure.....	19
Résiliation de l’entente par le service de garde	20
Procédure.....	20
Politique de traitement des plaintes	21
Réception de la plainte.....	21
Examen et traitement de la plainte	22
Délai du traitement de la plainte et communication du résultat	23
Suivi et règlement des plaintes	23
Rapport du traitement des plaintes.....	23
Conservation des dossiers de plainte	23
Conclusion.....	24

Historique « D'où vient le CPE ? »

Le CPE Le Royaume des Petites-Mains a vu le jour grâce à l'organisme Petites-Mains. La garde des enfants a toujours été une préoccupation majeure pour les personnes immigrantes. Depuis sa création en 1995, l'organisme Petites-Mains est confronté à ce problème qui retarde l'intégration des femmes issues de l'immigration sur le marché du travail. D'une part, l'absence de moyens financiers suffisants et de l'autre l'absence d'un milieu de garde adapté à la réalité de leurs enfants.

C'est donc en octobre 2018 que le CPE Le Royaume des Petites-Mains a ouvert ses portes.

Coordonnées

L'installation sont situés au 7593, boulevard Saint-Laurent à Montréal, H2R 1W9. On peut les rejoindre par téléphone au 514-543-6222 ou par messagerie électronique à cpe@royaumepetitesmains.com.

Statut juridique et description de l'administration

Le CPE, Royaume des Petites-Mains, est un organisme à but non lucratif incorporé en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies*. Il est subventionné par le Ministère de la Famille du Québec.

Permis

Le CPE, Royaume des Petites-Mains, détient un permis du Ministère de la famille donnant droit à recevoir cinquante (50) enfants dans l'installation. Les places étant réparties ainsi :

- 10 poupons de 0 à 18 mois
- 40 enfants, de 18 mois à 60 mois, divisés dans des sous-groupes :
 - 18 à 24 mois
 - 24 à 36 mois
 - 36 à 48 mois
 - 48 à 60 mois

Mission et orientations générales du CPE, Royaume des Petites-Mains

En accord avec la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le Royaume des Petites-Mains a pour mission:

- Offrir un service de garde éducatif exemplaire en favorisant l'apprentissage par le jeu dans un environnement positif, amusant et stimulant afin d'assurer le développement global et harmonieux de l'enfant de 0 à 5 ans.
- Assurer le bien-être, la santé et la sécurité des enfants.
- Contribuer à prévenir l'apparition de difficultés liées au développement global des jeunes enfants et favoriser leur inclusion sociale.

Les valeurs

Tel que l'indique le programme Éducatif des Services de Garde du Québec (Accueillir la Petite Enfance), les valeurs d'un CPE doivent favoriser l'arrimage avec les valeurs familiales tout en servant de porte d'entrée vers d'autres services éducatifs à venir, notamment l'école.

Nos valeurs éducatives seront :

- La confiance et l'estime de soi
- Le respect des différences
- L'autonomie
- L'entraide et la coopération
- Créativité

Administration

Politique et âge d'admission

Le volet installation offre un service de garde à temps plein pour l'enfant de 6 mois à 5 ans, au 30 septembre. Les contrats de service sont du 1^{er} septembre au 31 août de chaque année.

Tout parent désirant bénéficier des services offerts par le CPE, doit au préalable s'inscrire au guichet unique de la « Place 0-5 », en se rendant sur le site internet : www.laplace0-5.com ou en composant le 1.844.270.5055. Dès la disponibilité d'une place, le CPE communique avec le parent. Celui-ci a un délai de 24 heures pour accepter la place et venir signer les documents requis.

Une inscription sur la liste d'attente de la Place 0-5 n'est en aucun cas un contrat de service.

Les critères de sélection et privilèges de priorité

Lorsqu'une place se libère, le CPE consulte la plateforme de la place 0-5 et comble celle-ci selon le groupe d'âge disponible et la date d'inscription en liste d'attente, selon les règles de priorités suivantes :

- Enfant d'un employé permanent du CPE Royaume des Petites-Mains;
- Enfant d'un employé permanent de l'organisme Petites-Mains;
- Enfant ayant au moins un frère ou une sœur qui fréquente déjà le CPE;
- Enfant d'une participante à un programme de l'organisme Petites-Mains;
- Enfant référé par le CIUSSS du Nord de l'île de Montréal;
- Enfant provenant du territoire du CIUSSS du Nord de l'île de Montréal.

L'inscription

L'inscription doit être faite par le parent, le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur de l'enfant. Cette personne complète et signe les documents requis, et fournit les preuves nécessaires exigées par le ministère.

Une preuve d'un lien d'un des 2 parents avec l'organisme Petites-Mains sera exigée à la signature de l'entente de service de garde pour chaque enfant d'une participante ou employé admis. Un enfant ayant été admis au CPE et ayant complété sa première année, conformément aux critères énoncés ci-haut, pourra toutefois y demeurer jusqu'à l'âge de 5 ans, même si, au terme de cette première année, ses parents n'ont plus aucun lien de travail ou d'étude avec Petites-Mains.

Les renseignements contenus dans le dossier de l'enfant sont confidentiels et seulement le personnel concerné par l'enfant peut y accéder.

Le « dossier d'inscription » comprend les documents suivants :

- Fiche d'inscription:
 - ✓ Autorisation en cas d'urgence;
 - ✓ Personnes autorisées à venir chercher l'enfant;
 - ✓ Particularités alimentaires (Allergie/intolérance/culture)
 - ✓ Particularité médicale
- Demande d'admissibilité à la contribution réduite et documents requis;
- L'entente (contrat) de services de garde incluant l'acceptation des règles de la régie interne;
- Spécimen de chèque ou preuve d'aide de derniers recours;
- Autorisation des sorties au parc;
- Autorisation de prise de photos; Les protocoles pour l'administration de l'acétaminophène et pour l'application de l'insectifuge du ministère.

Le parent est responsable d'indiquer au personnel du service administratif du CPE tout changement au dossier de l'enfant et ce, dans les plus brefs délais.

Horaires

L'installation est ouverte de 7h00 à 18h00, du lundi au vendredi.

Le parent doit téléphoner au CPE ou envoyer un message par courriel; le courriel étant le moyen le plus sûr pour aviser de l'absence ou du retard de l'enfant.

Procédure d'arrivée

Pour le bon déroulement des activités et afin de permettre à chaque enfant de bénéficier du programme pédagogique, il est recommandé que celui-ci arrive au CPE avant 9h00.

À son arrivée, une éducatrice accueille l'enfant et l'aide dans le vestiaire et le reconduit dans son local. Le parent doit aviser de toute particularité qui pourrait aider l'éducatrice

de l'enfant dans l'accomplissement de ses tâches quotidiennes (ex. fatigue, blessure, etc.).

Dans le cas où le parent est en retard et que le groupe de son enfant a quitté, le parent a la responsabilité de reconduire son enfant à l'endroit de l'activité du groupe. Si cette activité se passe à l'extérieur du CPE, l'enfant doit être reconduit par le parent à l'endroit où se rend son groupe et non en chemin (question de sécurité). Le parent devra avoir appliqué de la crème solaire à son enfant, si la saison l'exige.

Il n'est pas permis d'apporter des objets de la maison au CPE exception faite lorsque l'éducatrice en fait la demande.

Il est **INTERDI** d'apporter de la nourriture au CPE.

Retard et absence

Il est important pour le parent de respecter les horaires établis. Dans le respect du personnel éducateur, nous demandons au parent, en cas de retard, d'en aviser le CPE. Des frais supplémentaires de 1\$/minute seront exigés à partir de 18h. Le personnel se fiera à l'heure indiquée sur l'horloge du CPE, lorsque le parent est prêt à quitter avec son enfant. Le parent devra signer un formulaire de retard rempli par un membre du personnel. Le montant sera chargé au parent comme frais de retard et sera réclamé en même temps que les frais de garde.

En cas d'absence pour la journée, le parent devra aviser le CPE avant 9H00, le matin.

À la fin de la journée, si le parent prévoit arriver en retard pour une raison majeure, il est tenu d'en aviser le CPE. Si tel est le cas, la procédure de retard et les frais encourus (amende) seront facturés.

Si le parent est dans l'impossibilité de venir chercher son enfant, il est tenu de donner le nom de l'adulte désigné à accompagner son enfant. Si cet adulte ne figure pas sur la liste des personnes autorisées à venir chercher l'enfant, le parent devra mentionner le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de cette personne. Avant de quitter avec l'enfant, cette personne désignée devra s'identifier et fournir une pièce d'identité avec photo.

Aucun enfant ne quittera le CPE sans autorisation. Il est de la responsabilité du parent de s'assurer que la fiche des personnes autorisées à venir chercher l'enfant est tenue à jour.

Procédure de départ

Seuls, les parents ou les personnes autorisées et identifiées sur la feuille d'autorisation signée lors de l'inscription, âgés de 16 ans et plus, peuvent venir chercher l'enfant. L'enfant ne pourra quitter le CPE avec une tierce personne sans l'autorisation du parent. Il est de la responsabilité du parent de s'assurer que la fiche des personnes autorisées à venir chercher l'enfant est tenue à jour.

Toute éducatrice peut demander au parent ou à toute autre personne, une pièce d'identité avec photo avant de laisser l'enfant quitter le CPE. La collaboration de tous est importante.

Le parent attend à la porte du CPE et une éducatrice lui remettra son enfant prêt à partir.

Si le parent est à l'intérieur du CPE ou s'il participe à une activité, il ne doit pas laisser son enfant se promener sans supervision, seul dans le CPE.

Frais de garde

Les frais de garde sont ceux fixés par le Ministère de la Famille en vertu du *Règlement sur la contribution réduite*. Ce montant donne droit à des services de garde éducatifs d'une durée maximale de 10 heures par jour. Il donne également droit à deux collations, une avant midi et une autre en après-midi ainsi que le repas du midi. Lorsque le parent utilise plus de 10 heures par jour de service, il sera facturé 5\$.

Le *Règlement sur la contribution réduite* régie l'admissibilité d'un parent à cette mesure. La contribution de base est indexée le 1er janvier de chaque année par le ministère de la famille.

Mode de paiement

Les frais de garde sont payables la première journée ouvrable du mois et ce, par prélèvements préautorisés.

Des frais de service de 25\$ seront exigés si le paiement est refusé.

Procédures en cas de retard de paiement

Étape 1 : Le parent qui a un souci pour le paiement des frais de garde en avise la directrice qui essaiera de prendre entente avec le parent.

Étape 2 : Si le parent n'a pas contacté la directrice tel que mentionné à l'Étape 1, un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la date prévue de réception des paiements sera accordé au parent, qui recevra aussi un avis écrit annexé à son état de compte.

Étape 3 : Si aucun paiement n'est reçu à l'expiration du délai mentionné ou que le parent n'a pas pris une entente de paiement, celui-ci reçoit un deuxième avis qui exige un paiement ou une entente dans les 5 jours ouvrables.

Étape 4 : Avant de mettre fin à l'entente, un avis préalable de deux semaines sera donné au Parent. Cependant, il est entendu que le CPE mettra fin à la présente entente en tout

temps et sans avis préalable lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacée.

Assurances

Le CPE détient une assurance de responsabilité civile.

Reçu d'impôt

Un reçu de frais de garde sera remis à chaque famille, au plus tard le 28 février de chaque année. Pour ce faire, il est important que le parent fournisse son numéro d'assurance sociale.

Fréquentation

Maladie

Lorsqu'un enfant présente un ou plusieurs symptômes de maladie (fièvre, diarrhée, vomissement, etc.), le parent est tenu de ne pas amener l'enfant au CPE. Veillez, vous référer à la Politique relative aux enfants malades et à l'exclusion du CPE. Si un cas de maladie se présente au cours de la journée, le parent (ou la personne préalablement désignée par le parent) est rapidement informé et doit immédiatement venir chercher l'enfant. La directrice ou la personne désignée responsable du service administratif du CPE est le seul juge dans de telles circonstances.

Le parent est tenu d'aviser le CPE, si son enfant contracte une maladie contagieuse. Lors d'un cycle de contagion, tous les parents seront avisés des mesures à prendre. Le CPE se réserve le droit d'exclure tout enfant non vacciné ou refusant de prendre des antibiotiques, si un avis à cet effet est donné par le Département de Santé publique. Si, les symptômes persistent malgré un traitement sur demande, l'enfant devra être retiré le temps nécessaire à son rétablissement. Les parents devront payer les frais de garde pour ces journées.

Le CPE se réserve, le droit d'exiger un billet du médecin pour vérifier l'état de santé d'un enfant présentant un ou plusieurs symptômes de la maladie contagieuse, avant de l'admettre au CPE. Lorsqu'un médecin est consulté, le parent doit remettre un billet de celui-ci indiquant la nature de la maladie et s'il y a lieu, la possibilité ou non de fréquenter le CPE.

Si un enfant souffre d'allergies, le parent est tenu de l'indiquer clairement au dossier de son enfant et de remettre à la direction un billet médical le confirmant.

Congés fériés

Il y aura fermeture du CPE lors des congés fériés suivants :

- Veille du Jour de l'An
- Jour de l'An
- Lendemain du Jour de l'An

- Vendredi Saint
- Lundi Saint
- Fête nationale des patriotes
- Fête nationale du Québec
- Fête du Canada
- Fête du Travail
- Action de grâces
- Veille de Noël
- Jour de Noël
- Lendemain de Noël

Si les congés coïncident avec des journées non ouvrables (samedi /dimanche), la direction déterminera les journées de fermeture.

Sorties éducatives

Le CPE se réserve le droit d'organiser des activités éducatives spéciales avec un coût supplémentaire pour les enfants qui y participeront. Au moment de l'activité, le parent sera avisé et aura le choix de laisser son enfant participer à l'activité ou non; dans l'affirmative, les coûts seront ajoutés aux frais de garde. Si le parent choisi de ne pas laisser son enfant participer, le CPE maintiendra le service de garde pour les enfants dont le parent ne souhaite pas qu'il participe à l'activité. Les frais ne sont pas remboursables si l'enfant s'absente le jour de l'activité alors qu'il devait participer.

Vacances

Pour permettre une meilleure planification des groupes pour l'été, il est demandé au parent d'aviser l'administration du CPE, le plus tôt possible, de la période de vacances qu'il entend prendre avec son enfant.

Départ définitif en cours de contrat

Un avis de résiliation de l'entente de service inclus dans le formulaire du Ministère, *Entente de services de garde à contribution réduit*, devra être remis par le parent pour signaler le départ définitif de l'enfant.

Les frais associés à la résiliation du contrat sont calculés ainsi :

- Les frais de services fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat, et;
- La moins élevée des 2 sommes suivantes : 50\$, soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Le CPE souhaite recevoir un avis de **10 jours ouvrables** avant le départ de l'enfant, de sorte à pouvoir faciliter son remplacement. Le parent recevra, avant son départ définitif, l'attestation de services reçus. Le parent devra acquitter toutes les sommes dues.

Fermeture temporaire

S'il survenait une fermeture imprévue (panne électrique, bris de chauffage, tempête etc.), le parent sera informé par un membre du personnel. Les frais de garde ne seront pas remboursés pour cette journée. Si une fermeture survient durant la journée, nous

communiquerons avec le parent pour lui demander de venir chercher son enfant. Le CPE prend toutes les mesures nécessaires pour éviter de fermer le service.

Fonctionnement

Ratio personnel éducateur/enfants

Le CPE suit les ratios établis dans le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

Ratio maximum par éducateur (trice)	Groupe d'âge
5	Moins de 18 mois
8	18 mois à moins de 4 ans
10	4 ans à moins de 5 ans

Les éducatrices travaillent sur un horaire de 4 jours par semaine. Une éducatrice de rotation est présente auprès des enfants lors de la cinquième journée.

Horaire type

Horaire des poupons

Le groupe des poupons suit une routine moins détaillée que l'ensemble des groupes. L'horaire de la pouponnière est flexible pour répondre aux besoins de chaque bébé (sommeil, nourriture, attention, changement de couche). Étant donné leur jeune âge, il est important que le milieu s'adapte à leurs besoins et suive leur rythme individuel. Les éducatrices offrent à ces bébés des activités stimulantes appropriées à leur développement. La routine des poupons prévoit des sorties à l'extérieur.

La pouponnière est un environnement spécifique. La salle de jeux, les salles de repos sont des espaces distincts et séparés des autres groupes.

Horaire type – Pouponnière	
7h - 9h	Ouverture du CPE Arrivée et accueil des poupons Hygiène Exploration, jeux libres et chansons
9h - 10h	Lavage des mains Collation et biberons Lavage des mains et du visage Activités dirigées/moments privilégiés avec chacun des poupons Changement de couche et sieste, au besoin
10h - 11h	Promenade extérieure

	Jeux libres Changement de couche et sieste, au besoin
11h - 12h	Lavage des mains Routine animée (chansons) Dîner et biberons Lavage des mains et du visage Lecture Préparation pour la sieste Changement de couche et sieste, au besoin
12h - 14h30	Pause tendresse (câlins, chaise berçante, musique calme, berceuse, massage, etc.) Sieste et réveil selon le rythme des enfants
14h30 - 16h	Lavage des mains Collation et biberons Lavage des mains et du visage Exploration et jeux libres (intérieur ou extérieur) Changement de couche, au besoin
16h - 18h	Départ graduel des enfants Jeux libres, chansons, histoires, etc. Changement de couche et sieste, au besoin Rangement Fermeture du CPE

*L'horaire peut varier selon les besoins et l'âge du poupon, autant au niveau de son rythme de sommeil que de son alimentation, ainsi que de ses besoins affectifs.

Horaire 18 mois et plus

<i>Horaire type – 18 mois et plus</i>	
7h - 8h30	Ouverture du CPE Arrivée et accueil des enfants Activités de manipulation et de découverte
8h30h - 10h	Division par groupe d'appartenance Causerie Routine d'hygiène : Lavage des mains et toilette ou changement de couche Collation Causerie, calendrier, activités
10h - 11h	Choix d'atelier, activités pédagogiques diverses Jeux extérieurs ou intérieurs (selon la température) Lavage des mains
11h30 - 12h30	Dîner Routine d'hygiène : Lavage des mains et toilette ou changement de couche
12h30 - 13h00	Préparation des matelas

	Activités calmes, de détente (histoire, musique,...) Lecture en groupe Préparation pour la sieste
13h00 - 14h30	Sieste ou période de repos pour les plus vieux (4 - 5 ans)
14h30 - 15h	Réveil progressif Rangement des matelas Routine d'hygiène : Lavage des mains et toilette ou changement de couche
15h15 - 15h30	Collation Causerie
15h30 - 16h	Activités dirigées, ateliers ou jeux extérieurs
16h - 18h	Départ graduel des enfants Jeux libres, de tables ou coopératifs, chansons, jeux extérieur en saison estivale Routine d'hygiène : Lavage des mains et toilette ou changement de couche Rangement Fermeture du CPE

*Ces horaires types sont donnés à titre indicatif et seront modifiés en fonction des besoins des enfants.

Une période de sortie extérieure quotidienne est obligatoire à moins de temps inclément.

Repas et collations

Le CPE a pour objectif de fournir un menu équilibré et varié, offrant des repas pour les enfants conformant aux normes du *Guide alimentaire Canadien*. Nous faisons affaire avec l'Intermission café-resto-service traiteur, entreprise d'économie sociale qui offre un menu diversifié. Étant dans la même bâtisse, le service traiteur est très accessible et nous avons l'opportunité de parler au personnel de la cuisine en cas de besoin.

Une première collation est servie vers 9h15 - 9h30. Une seconde collation est servie vers 15h00 - 15h15. Toutefois, l'enfant peut consommer un déjeuner à 7h45 au frais de 2\$.

À la pouponnière, le rythme de l'enfant est respecté et l'introduction des aliments complémentaires se déroule en étroite collaboration avec le parent. Le parent sera encouragé à remplir une fiche de communication afin d'informer le personnel de la pouponnière au fur et à mesure des nouveaux aliments intégrés dans le régime de son enfant. Aucun aliment qui n'ait d'abord été intégré par le parent ne sera offert par l'éducatrice au poupon.

Matériel

Fournis par le parent

- ✓ Couches et serviettes humides jetables;
- ✓ Suce et biberon;
- ✓ Lait maternisé;
- ✓ Doudou ou toutou;
- ✓ Vêtements de rechange;
- ✓ Solution nasale saline;
- ✓ Crème à base d'oxyde de zinc pour le siège;

L'enfant joue dehors quotidiennement ou presque. Le parent doit donc prévoir des vêtements en fonction des saisons (exemple : bottes de pluie, imperméable, maillot de bain et serviette, etc.). Pour la saison estivale, un chapeau est obligatoire. Pour la saison hivernale, aucun foulard ou écharpe n'est accepté pour des raisons de sécurité. Nous vous suggérons plutôt le cache-cou.

L'enfant doit porter des vêtements et des chaussures lui permettant, en toute sécurité, de participer aux jeux et expériences parfois salissantes.

Il est important de bien identifier chaque vêtement. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus ou brisés.

Fournis par le CPE

- ✓ Literie;
- ✓ Bavettes;
- ✓ Crème solaire;
- ✓ Acétaminophène (administrable suite à la signature du Protocole pour l'administration d'acétaminophène en cas de fièvre dûment rempli)
- ✓ Tabliers.

Matériel interdit au CPE

- ✓ Nourriture provenant de l'extérieur du CPE;
- ✓ Bijoux;
- ✓ Jouets de la maison, sauf dans le cadre d'une activité spéciale.

La collaboration de tous les parents est très importante et influence directement le fonctionnement journalier du groupe de votre enfant. Merci!

La sieste

La période réservée à la sieste est entre 12h30 et 15h, selon le groupe d'âge et pour un maximum de deux heures. Cette période de sommeil varie en fonction de l'âge. Une relaxation de 30 minutes minimum est prévue dans tous les groupes d'âge. Après le délai prévu, les plus vieux pourront s'ils ne dorment pas faire des jeux calmes.

Le sommeil et le repos font partie de la santé de l'enfant et contribuent au maintien de l'équilibre tant physiologique que psychologique. Peu importe l'âge de l'enfant, le

sommeil et le repos, sont directement en lien avec sa croissance et son développement général.

L'enfant a son matelas, son drap et sa couverture fournis et entretenus hebdomadairement par le CPE.

Les poupons ont la possibilité de dormir plus d'une fois par jour.

Santé et Sécurité

Santé

En cas de blessures ou de maladies subites, le personnel du CPE applique les premiers soins à l'enfant et, selon la gravité, il peut communiquer avec un intervenant de la santé (Info Santé, CLSC, 911, etc.). S'il y a lieu, il accompagne l'enfant en ambulance et au centre hospitalier. Dès que possible, le parent ou, en cas d'impossibilité, la personne préalablement désignée par le parent est prévenue.

Le personnel de garde détient un certificat attestant de la réussite d'un cours de secourisme adapté à la petite enfance et applique le protocole en cas d'incident et/ou d'accident. Si l'état de l'enfant nécessite les services d'une ambulance, le coût sera défrayé par le parent.

Pour s'assurer de la santé de tous, le personnel du CPE suit les recommandations du guide, *La santé des enfants...en services de garde éducatifs*, recommandé par le ministère.

Médicaments

Selon le *Règlement des services de garde éducatifs à l'enfance* du ministère, aucun médicament ou substance servant à traiter ne peut être administré à un enfant reçu au CPE sans autorisation écrite et signée du parent et par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire.

Dans le cas d'un médicament prescrit, le parent doit signer une feuille d'autorisation médicale (disponible auprès des éducatrices). Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette décrivant le médicament font foi de l'autorisation du médecin.

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

Exceptions

- De l'acétaminophène (type Tempra, Tylenol ou autres marques maison) peut être administré et de l'insectifuge peut être appliqué à un enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'ils le soient conformément au protocole en vigueur. Avant d'administrer l'acétaminophène, l'éducatrice communiquera avec le parent pour l'aviser de l'état de son enfant et avoir son approbation verbale même si le parent a déjà signé le protocole d'administration d'acétaminophène.

- L'autorisation médicale n'est pas requise pour administrer des solutions nasales salines et des solutions orales d'hydratation (type Pedialyte, Gastrolyte, etc.) ou pour appliquer de la crème pour érythème fessier, de la crème solaire, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres et de la lotion calamine à un enfant. Par contre, l'autorisation écrite du parent est obligatoire.

À ce registre, doivent être inscrits le nom de l'enfant, le nom du médicament ainsi que la date et l'heure où il a été administré, la quantité administrée et la signature de la personne qui l'a administrée. Un contenant de médicament doit indiquer le nom et le prénom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, la posologie et la durée du traitement. L'éducatrice donnera seulement des médicaments avec prescription dont les contenants sont originaux. Vous pouvez demander au pharmacien de vous préparer le médicament dans deux (2) contenants originaux.

La personne qui administre un médicament consigne l'information dans la fiche des médicaments de l'enfant à l'exception de la crème solaire, de la solution nasale saline, du gel lubrifiant, de la crème hydratante, du baume à lèvre et de la crème pour érythème fessier.

Le CPE est tenu d'entreposer, sous clé, dans un espace de rangement prévu à cette fin qui se trouve hors de la portée des enfants et à l'écart des denrées alimentaires, un médicament ou un produit d'entretien. Le parent doit remettre en main propre à l'éducatrice, tout médicament afin de le mettre sous clé (dans le frigidaire ou la pharmacie). Aucun médicament ne doit demeurer dans le sac de l'enfant.

Quant à l'auto-injecteur d'épinéphrine, non seulement il ne doit pas être entreposé sous clé mais il doit être accessible à toute personne susceptible de l'administrer.

- **Chaque médicament est soumis aux règles générales suivantes :**

- Le médicament doit être conservé dans son contenant d'origine;
- Il ne doit pas être conservé au-delà de sa date d'expiration;
- Son administration doit être faite par une personne désignée et doit être consignée dans la fiche d'administration;
- Il doit y avoir un témoin lors de l'administration d'un médicament et le témoin doit signer la feuille d'autorisation.

- **Règle de l'étiquetage et identification des médicaments :**

- Chaque médicament doit être muni d'une étiquette claire et lisible;
- L'étiquette doit aussi contenir :
 - Nom de l'enfant
 - Nom du médicament
 - Date d'expiration
 - Posologie
 - Durée du traitement

*** Conservez le médicament dans sa boîte si l'étiquette est apposée seulement sur la boîte.

- L'administration d'un médicament doit respecter les instructions ainsi que la posologie indiquée sur les autorisations parentale et médicale. Les instructions des parents doivent correspondre à celle du professionnel de la santé.
- L'étiquette du pharmacien fait foi de l'autorisation du professionnel de la santé et le nom de ce professionnel doit toutefois être inscrit sur l'étiquette.

• **Administration d'acétaminophène en cas de fièvre :**

Le prestataire de service de garde peut administrer de l'acétaminophène à un enfant sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité, pourvu qu'il soit administré conformément au protocole prévu à l'annexe II du Règlement et que ce protocole soit signé par le parent.

Principales exigences du protocole sur l'administration de l'acétaminophène

- Règles de base à respecter lors de la conservation
- Règles sur l'administration de l'acétaminophène

Valeurs à partir desquelles il y a présence de fièvre selon les voies utilisées

Voies utilisées pour la prise de la température	Valeurs en degrés Celsius (°C) à partir desquelles on doit considérer que l'enfant fait de la fièvre
Orale (par la bouche)	• 38°C et plus
Rectale (par le rectum)	• 38,5°C et plus
Tympanique (dans l'oreille)	• 38,5°C et plus
Axillaire (sous l'aisselle)	• 37.5°C et plus

Collaboration pour la santé et la sécurité

En aucun cas, un inconnu ne doit être autorisé à circuler dans le CPE sans être accompagné d'un membre du personnel ou d'un parent usager. Si vous n'êtes pas certain qu'une personne ait la possibilité d'entrer dans le CPE, fermez la porte derrière vous et demandez-lui poliment de sonner afin que le personnel du CPE l'accueille.

Les adultes ne doivent pas laisser les enfants ouvrir les portes de la petite cour ou de l'entrée. Ils doivent s'assurer aussi de bien les refermer.

Selon la Loi, Lutte contre le tabagisme, il est strictement interdit de fumer dans la petite cour et dans les locaux du CPE ainsi qu'à l'intérieur de 9 mètres de chaque porte d'entrée de l'édifice.

À son arrivée, la personne qui accompagne l'enfant doit aviser l'éducatrice présente à l'accueil de toute prise de médicament de l'enfant afin d'éviter, par exemple, une surdose.

Chaque enfant possède un casier identifié, dans lequel il peut laisser ses effets personnels. Pour la sécurité des enfants, il est interdit de laisser tout objet jugé dangereux pour les enfants de tout âge dans le CPE.

Politique d'expulsion d'un enfant

Le règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (S-4.1.1,r.2) exige, à l'article 10 alinéa 8, de se doter d'une politique d'expulsion dans le but d'établir une procédure équitable et transparente pour le parent et le CPE, si celui-ci se trouve devant une situation particulière qui pourraient contraindre le CPE et ses membres à prendre des mesures exceptionnelles pouvant aller jusqu'à l'expulsion d'un enfant et la résiliation de l'entente.

Toutefois, il s'agit d'une mesure exceptionnelle, car la mission du CPE vise, entre autres, à promouvoir des valeurs de solidarité, d'entraide, de collaboration, d'acceptation et de démocratie afin que chaque enfant puisse s'épanouir harmonieusement et ce, dans le respect de toutes les différences.

Le Royaume des Petites-Mains se réserve le droit d'expulser un enfant pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- Un enfant qui présente de graves difficultés d'adaptation et d'intégration malgré la mise en place d'un plan d'intervention.

Procédure

- Observations documentées.
- Rencontre avec les parents, la direction, l'éducatrice et l'agente de soutien pédagogique, s'il y a lieu.
 - ✓ S'il y a lieu, demande au parent de prendre rendez-vous avec un professionnel adapté à la situation observée chez l'enfant au CPE, afin d'obtenir un rapport et des recommandations favorisant l'intégration de l'enfant en service de garde.
 - ✓ *Demande d'une preuve écrite dans un délai de 15 jours qu'un rendez-vous a bien été fixé avec le professionnel recommandé.*
- Établissement d'un plan d'intervention avec le parent et le CPE.
- S'il n'y a aucune collaboration de la part du parent et que les demandes précédentes du CPE sont ignorées, ou que malgré l'application du plan d'intervention, le CPE ne peut répondre adéquatement aux besoins de l'enfant, la direction entreprend les démarches suivantes :
 - ✓ Communication du CPE avec le Ministère avant de procéder à l'expulsion de l'enfant.
 - ✓ Rencontre avec le parent l'informant de l'intention du CPE de procéder à la résiliation de l'entente de services de garde ;
 - ✓ Avis écrit d'expulsion de l'enfant avec 2 semaines de préavis.

Cependant, si la santé et la sécurité des enfants reçus ou du personnel est menacée, le CPE peut expulser un enfant et résilier l'entente de services de garde sans remettre un avis préalable de deux semaines.

Résiliation de l'entente par le service de garde

Le Royaume des Petites-Mains, CPE, se réserve le droit de résilier l'entente de services de garde par les motifs suivants, inscrits à l'**article 9 de l'entente de services de garde prescrite par le Ministère** :

9.1

- Lorsque le Parent, malgré qu'il en ait été avisé par écrit par la direction, refuse ou néglige de payer la contribution que le CPE est en droit d'exiger.
- Lorsque le Parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde établies dans la régie interne et qui lui a été remise lors de la signature de l'entente de service.
- Lorsqu'à la suite d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le parent pour répondre aux besoins particuliers de l'enfant, il devient manifeste que les ressources du CPE ne peuvent répondre, de façon adéquate, à ces besoins particuliers ou que le Parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention.

Le CPE, avant de mettre fin à l'entente, doit donner un avis préalable de deux semaines au Parent. Cependant, le CPE peut mettre fin à la présente entente en tout temps et sans avis préalable lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacée.

Procédure

- Avis verbal par la direction, avec témoin;
- Avis écrit par la direction, qu'il y a motif à résiliation de l'entente à la prochaine récurrence.
- Avis écrit de résiliation de l'entente de service de garde avec 2 semaines de préavis.

Nonobstant de la gradation mentionnée ci-dessus, la direction et/ou le conseil d'administration se réservent en tout temps le droit d'expulser immédiatement un parent fautif de son centre et de résilier l'entente sans avis préalable, si la santé et la sécurité des enfants reçus ou du personnel est menacée.

Malgré le souci constant de faire un travail exemplaire, il se peut qu'un parent ait des commentaires négatifs ou des remarques à formuler. Si une telle situation se produisait, le CPE demande au parent que la direction en soit avisée afin d'en discuter le plus ouvertement possible et ainsi favoriser un échange d'égal à égal dans le respect des opinions de chacun. Nous disposons d'une procédure de traitement des plaintes adoptée par le Conseil d'administration afin de répondre adéquatement et professionnellement aux besoins des familles que nous desservons.

Politique de traitement des plaintes

La présente politique a pour objet, d'établir la procédure de traitement des plaintes de la clientèle des services de garde éducatifs dispensés par le CPE, Royaume des Petites-Mains.

Elle s'appuie sur la préoccupation du CPE d'offrir des services de garde éducatifs de qualité et à la satisfaction de sa clientèle. Elle privilégie une approche orientée vers l'amélioration continue de la qualité.

L'objectif de cette politique vise à :

- Établir une démarche uniforme, objective, impartiale et transparente;
- Établir les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes du CPE;
- Améliorer de façon continue la qualité des services;
- Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- Assurer le respect de la loi, des règlements et des normes en vigueur;
- Définir la notion de plainte et établir un processus de traitement des plaintes, accessible et efficace.

Une plainte est l'expression, écrite ou verbale, d'une insatisfaction par un parent et portant sur la prestation du service de garde. L'objet de la plainte peut constituer un manquement à la loi et aux règlements, ou une non-conformité avec une norme en vigueur.

Objet de la plainte pouvant être :

- La santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- L'accessibilité des services;
- Les comportements ou attitudes inappropriés d'un membre du personnel;
- Le fonctionnement administratif.

La direction est responsable de l'application de la présente politique de traitement des plaintes. Elle peut désigner un autre membre du personnel pour la réception et le traitement des plaintes. Toute plainte concernant la direction générale doit être adressée au président du conseil d'administration du CPE.

Réception de la plainte

Toute personne en relation avec le CPE peut formuler une plainte écrite ou verbale auprès de la personne désignée pour le traitement des plaintes.

La directrice du CPE, le Royaume des Petites-Mains, officialise la plainte par l'ouverture d'un dossier afin d'y noter des renseignements pertinents à cette fin.

Dans le cas où la directrice serait absente pour une période de moins de 24h, la personne qui remplace cette dernière pour recevoir les plaintes propose au plaignant de:

- Communiquer avec la directrice à un autre moment dans la journée;
- Prendre en note ses coordonnées afin que la directrice puisse communiquer avec lui à un autre moment dans la journée.

Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la directrice du CPE détermine la nature de celle-ci afin d'identifier la procédure à suivre en vue d'un traitement adéquat. Pour toute plainte reçue, la directrice note tout au long du processus ses observations et ses conclusions au dossier dans le *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte*.

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

La directrice se doit d'immédiatement de signaler cette plainte au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (DPJ), conformément au processus de signalement décrit dans l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique, publiée par le gouvernement du Québec.

En tout temps, la directrice du CPE, le Royaume des Petites-Mains, collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

- Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE, le plaignant se voit référé à l'organisme qui a juridiction sur la question.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE, mais ne constitue pas un manquement à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, au Règlement sur la contribution réduite ou au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui fréquentent le CPE:

Il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre individus. Le plaignant est alors invité à régler l'objet de sa plainte avec la personne concernée. La directrice peut offrir son aide aux parties pour aider à solutionner le problème.

- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE et constitue un manquement à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, au Règlement sur la contribution réduite ou au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance OU une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui fréquentent le CPE:

La directrice peut, selon le cas:

- Communiquer avec la personne concernée et prendre les moyens et/ou mesures, s'il y a lieu, en vue de corriger la situation et s'assurer que celle-ci ne se reproduise plus dans l'avenir;
- Informer le conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte.

Délai du traitement de la plainte et communication du résultat

Après avoir fait l'enregistrement de sa plainte, la directrice informe régulièrement le plaignant de l'évolution du traitement de sa plainte.

Le plaignant est informé verbalement, par téléphone ou en personne, du résultat du traitement de sa plainte ainsi que de la façon dont elle a été examinée et des raisons qui ont mené à ce résultat et, le cas échéant, des correctifs apportés ou qui le seront. Tout en protégeant la confidentialité des renseignements. Ces informations pourront être acheminées par écrit au plaignant dans les cas suivants :

- Si celui-ci en fait la demande;
- Si celui-ci est difficile à joindre par téléphone ou à rencontrer;
- Si la directrice en juge nécessaire.

Le plaignant peut en appeler de la décision par une demande écrite de révision au Conseil d'administration du CPE, à l'intérieur d'un délai de trente (30) jours suivant la réception du résultat du traitement de sa plainte.

La directrice du CPE, le Royaume des Petites-Mains, avise également le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille.

Suivi et règlement des plaintes

Le CPE, le Royaume des Petites-Mains, doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice produit un rapport écrit de ses constatations au Conseil d'administration qui décidera du suivi

Rapport du traitement des plaintes

La directrice informe le conseil d'administration pour toutes les plaintes reçues par le CPE. Elle lui expose la nature de chacune d'entre elles ainsi que les résultats de leur traitement.

Conservation des dossiers de plainte

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE, le Royaume des Petites-Mains, ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci demeurent confidentiels et conservés sous clef. Seule la directrice, la personne en charge en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaire, soit pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

Conclusion

Si vous désirez des informations supplémentaires sur le quotidien de votre enfant ou sur Le Royaume des Petites-Mains, n'hésitez pas à faire appel à notre équipe. Votre collaboration permet d'assurer une qualité de vie harmonieuse à tous.

Veillez noter que les règles de la régie interne peuvent être modifiées par le Conseil d'administration du CPE.