

Régie interne®



Centre de la Petite Enfance Panda

Proposition au conseil d'administration
le 11-06-2021

Table des matières

1. OBJECTIFS DE LA RÉGIE INTERNE	5
2. PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE PANDA.....	5
2.1. MISSION	5
2.1.1. <i>Vision</i>	5
2.1.2. <i>Objectifs</i>	5
2.2. PRÉSENTATION	6
2.3. VALEURS VÉHICULÉES.....	6
3. GÉNÉRALITÉS.....	6
3.1. COORDONNÉES.....	6
3.2. HEURES D'OUVERTURE	7
3.3. SITE WEB	7
4. MODALITÉS ADMINISTRATIVES.....	7
4.1. INSCRIPTION.....	7
4.2. FRAIS DE GARDE.....	7
4.3. MODALITÉS DE PAIEMENT	7
4.3.1. <i>Reçu d'impôt</i>	7
4.4. POLITIQUE D'ADMISSION	8
4.4.1. <i>Clientèle reçue</i>	8
4.4.2. <i>Enfants présentant des besoins particuliers</i>	8
4.5. PRIORITÉ D'ADMISSION	8
4.6. ABSENCE	9
4.7. VACANCES ANNUELLES	9
4.8. CONGÉS FÉRIÉS	9
4.9. FERMETURE POUR CAUSE DE FORCE MAJEURE	9
4.10. DÉPART DÉFINITIF.....	10
4.11. CHANGEMENT D'ADRESSE	10
4.12. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE LA VIE PRIVÉE	10
5. INTÉGRATION.....	10
5.1. INTÉGRATION POUAPON	10
5.2. MATÉRIEL REQUIS	11
5.3. JOUETS ET NOURRITURE PROVENANT DE LA MAISON	11
6. PROGRAMME PÉDAGOGIQUE	11
6.1. PRINCIPES DE BASE	11
6.2. HORAIRES TYPE	12
6.3. PÉRIODES DE SORTIES À L'EXTÉRIEUR	14
6.4. RATIO ÉDUCATRICE/ENFANTS	14
6.5. REPAS ET COLLATION.....	14
6.6. SIESTE.....	15
6.7. CHANGEMENT DE GROUPE	15
6.8. PARTICIPATION DES PARENTS	15
7. SANTÉ ET SÉCURITÉ	16
7.1. ALLERGIES, INTOLÉRANCES ET DIÈTES PARTICULIÈRES	16
7.2. PREMIERS SOINS	16
7.3. MÉDICATION	16

7.4.	SORTIES ORGANISÉES DANS LE CADRE D'ACTIVITÉS ÉDUCATIVES	16
7.5.	RATIO LORS DES SORTIES, TRANSPORT DES ENFANTS ET ACTIVITÉS SPÉCIALES	16
7.6.	ASSURANCE RESPONSABILITÉ	17
7.7.	ACCÈS AUX LOCAUX	17
7.8.	POLITIQUE DE STATIONNEMENT	17
7.9.	DOSSIER ÉDUCATIF POUR CHAQUE ENFANT	17
8.	NON-RESPECT DE LA RÉGIE INTERNE	18
9.	MESURE D'URGENCE	18
10.	DIVERS	18
10.1.	INTERDICTION DE FUMER ET DE VAPOTER.....	18
	ANNEXE A POLITIQUE RELATIVE AUX ALLERGIES, INTOLÉRANCES ET DIÈTES PARTICULIÈRES	19
	ANNEXE B POLITIQUE RELATIVE AUX ENFANTS MALADES ET À L'EXCLUSION	23
	ANNEXE C POLITIQUE D'INTERVENTION EN REGARD D'UN PARENT IVRE QUI VIENT CHERCHER SON ENFANT AU CPE	33
	ANNEXE D POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	34
	ANNEXE E POLITIQUE D'EXPULSION	40

Annexes

Annexe A	Politique relative aux allergies, intolérances et diètes particulières
Annexe B	Politique relative aux enfants malades et à l'exclusion (mise à jour 2021-06-10)
Annexe C	Politique relative à un parent ivre
Annexe D	Politique de traitement des plaintes
Annexe E	Politique d'expulsion

1. Objectifs de la régie interne

Les règles de régie interne se définissent comme étant l'ensemble des règles de fonctionnement que se fixe un Centre de la Petite Enfance (CPE). Elles ont pour but d'assurer une uniformité quant au mode de fonctionnement du CPE. Elles doivent être remises au ministère responsable en matière de services de garde pour l'émission ou le renouvellement du permis.

2. Présentation du Centre de la Petite Enfance Panda

2.1. Mission

Dans les statuts constitutifs du CPE Panda, il est édicté que son but est de :

« Tenir un centre de la petite enfance conformément à la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance (L.R.Q., c. C-8.2, anciennement c. S-4.1, 1996, c. 16 ; 1997 c-58) et à ses règlements. Offrir tout autre service destiné à la famille et aux enfants. » Ces termes sont ceux dictés par la loi applicable en matière de services de garde.

Dans les faits, la mission du CPE Panda est beaucoup plus précise et collée à la réalité. Cette mission est en application depuis de nombreuses années. En voici la teneur :

« Sachant que l'enfant a besoin d'un environnement sécurisant et de confiance pour s'épanouir ; nous y avons tissé notre mission première. Étant un CPE reconnu par le ministère, nous cherchons à favoriser le développement harmonieux de chaque enfant, et ce, dans tous ses aspects. Notre spécificité s'oriente également autour de nos valeurs de bilinguisme, de sorties éducatives et d'environnement extérieur naturel.

Notre mission est de créer et d'installer dans une perpétuelle démarche de créativité, un milieu sain et sécuritaire pour les enfants et tous les individus concernés dans la vie du CPE Panda. »

2.1.1. Vision

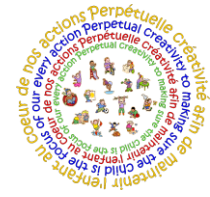
Le Centre de la Petite Enfance Panda sera reconnu pour ses services de qualité. En développant des pratiques professionnelles avant-gardistes, en collaborant avec des partenaires et en tissant des liens avec la communauté. Pour créer ce milieu de confiance, nous utilisons les forces et compétences des différents partenaires. Nous cherchons à développer la confiance de tous les participants pour une implication valorisante.

Le CPE favorisera le développement du plein potentiel de l'enfant, indépendamment d'où il vient. Par l'excellence de son équipe de gestion et de ses éducatrices, il offrira un milieu de vie sain et sécuritaire, qui consolidera le sentiment d'appartenance, et ce, dans le respect de tous les acteurs.

2.1.2. Objectifs

Le CPE est un lieu d'apprentissage, où est mis à la disposition des enfants le matériel pédagogique requis sans frais additionnels. Le jeu et l'exploration sont les moyens pédagogiques privilégiés pour favoriser la découverte par l'enfant.

Le CPE se préoccupe de la qualité des rapports humains et pour cela, il est convaincu que l'amour des enfants et le respect de ceux-ci sont les conditions essentielles de toute relation saine et équilibrée. De plus, le CPE adhère à de saines habitudes de vie et fait la promotion d'une alimentation équilibrée, du développement moteur et du jeu actif.



En collaboration avec les parents et les intervenants du milieu, l'équipe du CPE s'est aussi donné pour mandat de cheminer avec les enfants afin qu'ils s'épanouissent dans un milieu où le respect, l'estime de soi, l'autonomie et la gaieté sont au cœur de leurs actions.

2.2. Présentation

Le titulaire du permis du Centre de la petite enfance Panda est une corporation sans but lucratif incorporée en vertu de la Partie III de la *Loi sur les compagnies* et est subventionné par le ministère responsable en matière de services de garde.

Le Centre de la Petite Enfance Panda est situé à la 2^e entrée de l'Université Bishop's de Lennoxville. Il est près du complexe sportif. Partenaire de l'Université, le CPE priorise près de 40% de ses places pour les personnes employées et étudiantes de l'Université. Le milieu étant bilingue, il offre l'opportunité aux enfants de vivre des expériences d'apprentissage d'une langue seconde.

La corporation comporte deux installations adjacentes :

- installation 1643-7006, permettant de recevoir 80 enfants, dont 10 poupons;
- installation 3005-4871, permettant de recevoir 60 enfants, dont 10 poupons;
- elle est dirigée par un conseil d'administration de neuf personnes. Ce conseil est composé d'une personne issue du milieu des affaires ou du milieu institutionnel, social, éducatif ou communautaire et de huit parents utilisateurs. Les administrateurs sont élus lors de l'assemblée générale annuelle.

Le conseil d'administration détermine les priorités, les objectifs, adopte les politiques et approuve les budgets. Il assure donc une saine gestion du CPE et voit à la pérennité 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 écrire une lettre qui sera transmise au conseil d'administration.

2.3. Valeurs véhiculées

Le centre privilégie 5 valeurs qui sont fondamentales, soient l'approche relationnelle, le respect, l'autonomie, le bilinguisme et la responsabilisation. Celles-ci se retrouvent plus spécifiquement dans notre plateforme pédagogique et constituent le fondement de notre programme.

3. Généralités

3.1. Coordonnées

Installation 1643-7006, installation 3005-4871 et siège social

Centre de la Petite Enfance Panda
2600, College
Sherbrooke Qc J1M 1Z7
Tél. : 819.346.1414
info@cpepanda.com

3.2. Heures d'ouverture

Le CPE est ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00.

3.3. Site Web

L'adresse du site Web du CPE est le : www.cpepanda.com. Nous vous invitons à le consulter régulièrement. Une foule d'informations qui peuvent vous être utiles s'y retrouvent ainsi que les avis de dernière minute. Vous aurez accès à la section parents, les informations concernant votre code d'accès vous seront transmises lors de votre première facturation.

4. Modalités administratives

4.1. Inscription

Lors de l'inscription de l'enfant au CPE, vous devez :

- remplir une fiche d'inscription;
- compléter et signer une entente de service ainsi que ses annexes;
- fournir l'original de l'acte de naissance d'un des parents;
- fournir l'original de l'acte de naissance de l'enfant;
- remplir et signer le formulaire d'admissibilité à la contribution réduite;
- fournir l'attestation de service de garde rendu, s'il y a lieu;
- fournir la preuve que l'un d'eux est étudiant ou employé de l'Université Bishops, s'il y a lieu.

4.2. Frais de garde

Les frais de garde facturés par le CPE Panda sont basés sur les règles budgétaires déterminées annuellement par le gouvernement.

Vous pouvez avoir accès à la contribution réduite ou à l'exemption de contribution selon les conditions de la réglementation applicable.

Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour les articles d'hygiène, vous référez à l'annexe B de votre contrat.

4.3. Modalités de paiement

Les frais de garde sont payables aux 4 semaines au plus tard le jeudi suivant la période de 4 semaines. Un calendrier de facturation indiquant les périodes de 4 semaines et les dates de paiement vous est remis lors de l'inscription de votre enfant et à chaque année à la rentrée. Il est fortement recommandé que vous payiez les frais de garde par prélèvements préautorisés.

Si un paiement n'est pas effectué à la date prévue, un taux d'intérêt annuel de 12 % sera appliqué sur le solde dû.

Des frais de 10,00\$ seront facturés pour chaque paiement retourné par l'institution financière.

4.3.1. Reçu d'impôt

Un reçu officiel de frais de garde est remis au plus tard le 28 février de chaque année.

4.4. Politique d'admission

Les places libres sont comblées à partir de la liste d'attente externe via le guichet unique La Place 0-5.

4.4.1. Clientèle reçue

Le centre reçoit des enfants de la naissance à 5 ans, à temps plein et temps partiel.

4.4.2. Enfants présentant des besoins particuliers

Le CPE Panda préconise le respect des différences. Dans cette optique, il favorise l'intégration des enfants handicapés. Les lignes directrices de cette démarche sont :

- favoriser l'accès au service de garde;
- permettre à ces enfants de vivre et de s'intégrer à la communauté;
- favoriser la participation des parents au processus d'intégration de leur enfant;
- mettre en place des mécanismes permettant une intégration favorable et positive;
- le milieu physique doit pouvoir correspondre aux besoins de ceux-ci;
- s'assurer de la capacité du CPE à fournir les services requis pour ces enfants.

La participation de tout le personnel du CPE est essentielle et chaque cas sera analysé en étroite collaboration avec la ou les personnes responsables de l'intégration.

Les ressources du milieu sont sollicitées pour travailler à l'intégration de l'enfant :

- du milieu immédiat (parent, médecin, spécialiste de l'enfant);
- du Ministère de la Famille;
- de l'Office des personnes handicapées du Québec;
- de l'Association pour l'intégration sociale;
- du Centre de réadaptation;
- de tout organisme touchant la petite enfance (CLSC, Maison de la Famille, Clair Foyer, Regroupement des parents d'enfants handicapés, etc.).

4.5. Priorité d'admission

L'ordre de priorité à suivre, afin de déterminer de l'admission d'un enfant au CPE, est établi comme suit :

Peut être admis en **priorité**, l'enfant dont un des parents est employé ou étudiant de l'Université Bishops. Toute personne qui s'inscrit à un cours dans l'unique but de bénéficier de la présente priorité sera immédiatement exclue de la liste d'attente.

À l'intérieur de cette priorité, l'enfant dont l'un des parents est employé ou étudiant de l'Université Bishops, et qui ont déjà un enfant au CPE, bénéficie d'une priorité sur celui dont les parents n'ont pas d'enfant au CPE.

Un maximum de 50 places est offert pour la priorité de l'Université Bishops

Peut être admis en **second** rang, l'enfant dont l'un des parents est membre ou employé du CPE.

Peut être admis en **troisième** rang, l'enfant dont l'un des parents est un ancien membre du CPE.

Peut être admis en **dernier** rang, l'enfant, dont aucun des parents, ne correspond aux catégories précédentes.

L'ordre de priorité est fixé selon la date d'inscription sur la liste d'attente du groupe d'âge applicable.

Les termes « **peut être admis** » sont ici utilisés puisque l'admission d'un enfant est toujours tributaire des places disponibles au CPE selon le groupe d'âge dudit enfant. Il est également tenu compte d'autres critères permettant de former des groupes équilibrés, le tout afin de permettre une application adéquate du programme pédagogique du CPE.

En l'absence de clientèle suffisante de l'Université, le CPE Panda pourra accepter la clientèle provenant d'autres milieux, le tout afin;

De plus, aucune garantie n'est donnée quant à l'éventuelle admission d'un enfant au CPE.

4.6. Absence

Vous êtes tenus de payer les frais de garde lorsque votre enfant est absent pour cause de maladie ou autre.

4.7. Vacances annuelles

Vous avez le droit de retirer votre enfant du CPE pour des vacances, vous devez cependant en aviser le CPE à l'avance. Vous êtes tenus de payer les frais de garde lors de la période de vacances annuelles de votre enfant.

4.8. Congés fériés

Le CPE est fermé lors des congés fériés suivants :

- Veille de Noël
- Jour de Noël
- Lendemain de Noël
- Veille du jour de l'an
- Jour de l'an
- Lendemain du jour de l'an
- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Journée des patriotes
- Fête nationale du Québec
- Fête du Canada
- Fête du Travail
- Action de grâces

Vous êtes tenus de payer les frais de garde lors de ces congés fériés.

Pour la période de Noël, le CPE peut procéder à un sondage écrit afin de vérifier les besoins de garde pour les jours qui ne sont pas des congés fériés.

Notez bien que lorsqu'un congé férié est un samedi, il est fixé au vendredi précédent et que lorsque le congé est un dimanche, il est fixé au lundi suivant.

4.9. Fermeture pour cause de force majeure

Le CPE peut être obligé de fermer ses portes pour cause de force majeure (ex. : inondation, maladie contagieuse ou d'épidémie parasitaire sur recommandation de la Direction de la santé publique).

Les parents sont alors avisés dans les meilleurs délais et sont tenus de payer les frais de garde pour les trois premières journées de fermeture. Après ces trois jours, le CPE assumera la perte de revenus.

4.10. Départ définitif

Lorsque qu'un enfant s'absente du CPE plus de 4 semaines ouvrables sans que le CPE en soit avisé, il est considéré avoir quitté définitivement le CPE. Si les parents désirent profiter à nouveau des services du CPE, ils devront se réinscrire à la liste d'attente La Place 0-5.

Vous êtes tenus d'aviser le CPE le plus tôt possible si vous prévoyez retirer définitivement votre enfant du CPE. Un avis de 3 semaines est fortement recommandé afin de permettre au CPE de combler rapidement la place et ainsi éviter qu'elle demeure inoccupée.

Lors du départ définitif de l'enfant, le CPE vous remettra une attestation de services de garde rendus qui précisera le nombre de jours de garde pour la période de référence.

4.11. Changement d'adresse

Vous devez aviser la direction de tout changement de vos coordonnées ou encore de tout changement de coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence. Vous êtes également invités à communiquer votre adresse courriel pour la transmission d'informations.

4.12. Protection des renseignements personnels et de la vie privée

Le CPE est doté d'une politique en matière de protection des renseignements personnels et de la vie privée laquelle est en annexe à la présente régie interne. Il est cependant à noter que vos numéros de téléphone ainsi que ceux des personnes-ressources seront utilisés en cas d'urgence notamment dans le cadre d'une chaîne téléphonique.

5. Intégration

5.1. Intégration poupon

Afin de faciliter la transition entre la maison et le CPE, vous trouverez ci-dessous l'horaire d'intégration que nous proposons pour un enfant de moins de 18 mois. Il demeure toutefois que vous avez l'entière liberté de choix quant à la manière d'intégrer votre enfant au CPE.

Horaire d'intégration proposé

Cette proposition est à convenir avec l'éducatrice selon les besoins de l'enfant et du parent

- La **première** journée, votre enfant devrait être présent pour quelque temps (environ 1 heure et demie) en votre compagnie;
- la **deuxième**, vous pourrez rester quelque temps avec votre enfant et pourrez par la suite le laisser pour une courte période;
- la **troisième**, votre enfant pourra rester au CPE quelques heures sans vous et vous téléphonerez au CPE au 819.346.1414 pour prendre des nouvelles de votre enfant;
- la **quatrième** journée devrait se rapprocher de l'horaire habituel de votre enfant;
- la **cinquième** journée devrait être l'horaire habituel de votre enfant.

5.2. Matériel requis

Poupon

- vêtements de rechange;
- suce, s'il y a lieu;
- doudou;
- biberons et/ou verre à bec;
- lait maternisé;
- couches jetables;
- crème à base de zinc;
- serviette de plage (en été);
- « Little swimmers » (en été);
- sac à doudou.

Enfant

- vêtements de rechange;
- suce, s'il y a lieu;
- doudou;
- couches jetables, s'il y a lieu;
- crème à base de zinc, s'il y a lieu;
- serviette de plage (en été);
- « Little swimmers », s'il ya lieu (en été);
- sac à doudou.

Il est nécessaire d'identifier tous les vêtements, les chaussures et les bottes de votre enfant. Le CPE n'est pas responsable des effets perdus. Vous devez également prévoir des vêtements appropriés pour l'extérieur selon les conditions atmosphériques puisque le programme pédagogique prévoit des périodes de jeux à l'extérieur quotidiennes. **Nous vous demandons d'être vigilants quant aux vêtements appropriés surtout lors des changements de saisons.**

5.3. Jouets et nourriture provenant de la maison

Il est interdit d'apporter au CPE de la nourriture ou des jouets provenant de la maison sauf un « toutou » pour la sieste. Les bonbons et les gommes sont également interdits. Il est de plus **interdit** d'apporter le **déjeuner** de votre enfant pour qu'il le prenne au CPE.

6. Programme éducatif

6.1. Principes de base

Le CPE Panda applique le programme éducatif *Accueillir la petite enfance* proposé par le ministère responsable des services de garde. Ce programme a comme objectif de promouvoir la qualité éducative dans les CPE, en guidant les interventions du personnel éducateur, en assurant la cohérence des interventions de tous les CPE et la continuité avec les autres services éducatifs et les familles. Pour ce faire, chaque CPE est invité à établir ses activités éducatives et à prendre les moyens nécessaires pour appliquer le programme éducatif.

Les principes directeurs dont le CPE Panda s'est doté quant à l'application du programme éducatif sont les suivants :

- chaque enfant est unique;
- le développement de l'enfant est un processus global et intégré;
- l'enfant est le premier agent de son développement;
- l'enfant apprend par le jeu;
- la collaboration entre le personnel éducateur et les parents est essentielle au développement harmonieux de l'enfant.

Les principes de base cités par le programme éducatif du ministère de la Famille sont respectés dans leur ensemble à travers tout le milieu de vie que le CPE propose aux enfants.

Le CPE assure une cohérence entre les valeurs préconisées et les attitudes pédagogiques utilisées pour les mettre en application.

Le programme éducatif est disponible sur le site Web du centre.

Nous accordons également une grande place aux saines habitudes de vie. En ce sens, les repas contiennent des aliments de qualité à valeur nutritive élevée. Notre personnel s'assure également que l'ambiance des repas soit agréable, calme et favorise les échanges de qualité entre tous. Nous offrons également à votre enfant un environnement propice au développement moteur et aux jeux actifs. Notre équipe se réfère et applique les orientations du cadre de référence «Gazelle et Potiron». Ce document, en plus d'améliorer les connaissances et les compétences du personnel éducateur en matière d'alimentation et d'activité physique, leur donne les outils nécessaires pour intégrer ces notions dans la pratique.

l'article 5.2 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance

Le prestataire de services de garde doit assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants à qui il fournit des services de garde.

Il ne peut, notamment, appliquer des mesures dégradantes ou abusives, faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi. Il ne peut également tolérer des personnes à son emploi ayant de tels comportements.

Le CPE considère qu'une attitude ou une pratique inappropriée est un comportement pouvant être constitué de paroles, de gestes ou de méthodes éducatives pouvant porter atteinte à la santé, à la sécurité ou au bien-être d'un enfant.

Le CPE est doté d'une politique concernant les mesures et pratiques inappropriées. Elle est disponible sur le site web du CPE. Pour déposer une plainte, se référer à cette politique ou à la politique de gestion des plaintes qui se trouve à l'annexe A.

L'obligation de signaler à la DPJ

Dans les cas d'abus sexuel, d'abus physique, d'absence de soins, de négligence grave ou de situations qui pourraient menacer la sécurité ou le développement de tout enfant, nous sommes dans l'obligation de signaler l'événement à la DPJ. Ceci vaut autant pour les prestataires de services de garde que pour les parents et les citoyens.

6.2. Horaire type

Généralement, une journée au CPE se déroule selon l'horaire suivant :

Horaire type à la pouponnière

7h00-9h00 : Accueil à l'extérieur et jeu libre (période hivernale à l'extérieur à partir de 8h00)
9h00 à 9h20 : Hygiène, changement de couches
9h20 à 9h50 : Collation
9h50 à 11h00 : Sieste pour certains enfants, jeux à l'intérieur
11h00 à 11h50 : Hygiène et diner
11h50 à 12h10 : Hygiène et changement de couches
12h10 à 14h30 : Sieste et jeux
14h30 à 15h15 : Réveil et changement de couches
15h15 à 16h00 : Collation et hygiène
16h00 à 16h30 : Jeux libres
16h30 à 18h00 : Départ à l'extérieur (période hivernale à l'extérieur vers 17h00)

Il est à noter que l'horaire type de la pouponnière n'est pas suivi tel quel pour chaque enfant. Les poupons ont une routine journalière unique à chacun. Le personnel s'adapte à la routine et au rythme de chaque enfant.

Horaire type groupe 18 mois à 5 ans

7h00-9h15 : Accueil à l'extérieur et jeux libres
9h15-9h45 : Rangement, toilette, lavage des mains, collation (activités de routine)
9h45-10h30 : Activités choisies (activité dirigée, semi-dirigée ou atelier)
10h30-11h30 : Rangement, jeux extérieurs
11h30-13h30 : Retour à l'intérieur, toilette, lavage des mains, diner (activités de routine)
13h30-15h00 : Période détente, sieste
15h00-15h30 : Toilette, lavage des mains, collation (activités de routine)
15h30-16h30 : Jeux extérieurs, activités dirigées, semi-dirigées ou ateliers
16h30-18h00 : Jeux libres et départ

Souplesse et bonne humeur sont de rigueur !

Au CPE, en plus des activités régulières, nous organisons des activités spéciales telles que du jardinage, des activités de motricités au centre sportif. (Voir au point 7.4.)

Arrivée quotidienne

Il est fortement recommandé d'amener votre enfant avant 10h30 le matin ou d'aviser de son absence afin que les activités ne soient pas retardées inutilement.

À l'arrivée, vous devez prendre le porte-clés (ne jamais laisser l'enfant prendre le porte-clés) de votre enfant à l'entrée principale de votre installation et reconduire votre enfant à la section de la cour extérieure qui est assignée à son groupe, le présenter à l'éducatrice qui est en charge et lui remettre le porte-clés.

Si l'enfant est dérangé, n'est pas en forme, s'il a mal dormi, vous devez le mentionner à l'éducatrice pour qu'elle puisse agir en conséquence.

Départ quotidien

Lorsque vous venez chercher votre enfant, vous devez avertir l'éducatrice responsable et reprendre le porte-clés de votre enfant. Dès votre arrivée au CPE, vous êtes responsables de votre enfant. Notamment, si votre enfant sort seul à l'extérieur, le CPE ne sera pas responsable

des accidents pouvant survenir.

À votre départ, vous devez remettre le porte-clés de votre enfant à l'entrée principale de votre installation.

Si quelqu'un d'autre que vous doit venir chercher votre enfant au CPE, vous avez l'obligation d'en aviser l'éducatrice responsable et de signer la feuille d'autorisation prévue à cet effet, laquelle est affichée aux babillards de la cuisine et de l'entrée de la deuxième installation. Le CPE se réserve le droit de vérifier l'identité de la personne.

De plus, vous devrez fournir au CPE une photo de toute personne avec laquelle il est interdit que votre enfant quitte le CPE.

Le parent s'engage à payer des frais de 10\$ en cas de perte du porte-clés.

Retard en fin de journée

Le parent doit respecter les heures d'ouverture et de fermeture prévues à l'entente de service. Les retards doivent être exceptionnels et pour des motifs sérieux. Le parent qui prévoit arriver après l'heure de fermeture prévue à l'entente de service doit aviser le CPE le plus tôt possible.

Lors d'un retard, un montant de 5\$ par tranche de 15 minutes de retard après l'heure de la fermeture vous sera facturé.

Le montant est calculé à partir de l'heure de la fermeture soit 18 heures jusqu'au départ de l'enfant.

Ces frais sont payables, **en argent comptant ou par chèque**, au bureau au plus tard dans la semaine suivant le retard.

Après trois retards, le cas sera soumis au conseil d'administration lequel décidera des mesures à prendre, lesquelles pourront aller jusqu'à votre expulsion comme membre de la corporation et votre enfant ne pourra plus bénéficier des services offerts par le CPE. L'objectif de cette mesure est évidemment d'éviter les retards afin d'assurer le respect de la vie privée des éducatrices.

6.3. Périodes de sorties à l'extérieur

Au CPE Panda, les moments passés à l'extérieur sont importants. Afin de favoriser les moments à l'extérieur, l'accueil et le départ ont lieu à l'extérieur, lorsque la température est adéquate selon les chartes de températures du guide d'environnement Canada et selon l'état des cours (glace).

6.4. Ratio éducatrice/enfants

1 éducatrice pour 5 enfants, âgés de moins de 18 mois, présents;

1 éducatrice pour 8 enfants, âgés de 18 mois à moins de 4 ans, présents;

1 éducatrice pour 10 enfants, âgés de 4 ans à moins de 5 ans au 30 septembre, présents.

6.5. Repas et collation

Le CPE adopte et favorise de saines habitudes de vie, dans le cadre du programme **GAZELLE ET POTIRON** du ministère de la Famille. De plus, le CPE offre un repas équilibré et deux collations par jour. Afin d'informer les parents, le menu hebdomadaire est affiché au babillard de la cuisine et aux deux situés aux entrées principales dans les deux installations.

6.6. Sieste

Les enfants de 18 mois et plus font une sieste (ou période de calme) chaque après-midi et le CPE fournit les matelas et les housses.

6.7. Changement de groupe

Les enfants sont regroupés par catégories d'âges et les changements de groupe se font en fonction de plusieurs éléments dont : la date de naissance de l'enfant, l'évolution de son développement et évidemment les places disponibles au CPE.

6.8. Participation des parents

Vous êtes vivement invités à participer à la vie du CPE, tant sur le plan pédagogique que sur le plan administratif. Le conseil d'administration, l'assemblée annuelle, les assemblées spéciales, les comités créés par le CA, l'accompagnement lors de sorties éducatives et d'activités spéciales sont autant d'occasions pour participer et intervenir. Cette implication contribue au bon fonctionnement du CPE et à la qualité des services qui y sont offerts.

7. Santé et sécurité

7.1. Allergies, intolérances et diètes particulières

Le CPE est doté d'une politique relative aux allergies, intolérances et diètes particulières laquelle sont en annexe à la présente régie interne.

7.2. Premiers soins

Le personnel du CPE est habilité à prodiguer les premiers soins en cas de blessure mineure. En cas d'accident ou de maladie sérieuse, le CPE requiert immédiatement l'assistance médicale nécessaire et avertit les parents.

7.3. Médication

Le CPE doit s'assurer qu'aucun médicament destiné à un enfant ne soit conservé ni administré au CPE, sauf si l'administration est autorisée par écrit par le parent et par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire. Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation de ce professionnel.

Cette règle s'applique pour tous les médicaments ainsi que pour les traitements homéopathiques.

Un prestataire de services de garde ne peut conserver un médicament destiné aux enfants qu'il reçoit s'il est expiré. Si celui-ci est fourni par le parent, il doit le lui remettre.

Une exception est cependant faite en ce qui concerne l'acétaminophène qui sera administré selon le protocole du ministère responsable en matière de services de garde prévu à cet effet et signé par vous lors de l'inscription de votre enfant.

7.4. Sorties organisées dans le cadre d'activités éducatives

Des sorties spéciales sont organisées à l'occasion par le CPE. Celles-ci sortent des activités régulières et nécessitent quelquefois l'utilisation d'un moyen de transport (autobus scolaire ou de ville). D'autres activités se déroulent dans le quartier ou à proximité. Certaines de ces activités pourraient être réservées à un groupe d'âge particulier. Pour chaque sortie, le parent recevra des informations sur l'activité et devra signer une autorisation permettant la participation de son enfant à l'activité, donc une autorisation de sortie.

Dans le cadre de la semaine de transition scolaire au mois de mai de chaque année, un calendrier d'activités est planifié afin de favoriser une meilleure intégration des enfants vers le milieu scolaire (visite en autobus de l'école du quartier, activité en lien avec l'intégration scolaire, etc.).

Le CPE a l'opportunité d'utiliser les infrastructures de l'Université Bishop's, ayant une entente avec elle. Plusieurs promenades sur le site ainsi que des activités au centre sportif sont organisées afin de valoriser l'activité physique dans le cadre du programme Gazelle et Potiron du ministère de la Famille.

7.5. Ratio lors des sorties, transport des enfants et activités spéciales

Lors des sorties éducatives, le ratio appliqué par le CPE est d'un adulte pour trois enfants, et ce, bien que la réglementation ne prescrive aucune norme à cet effet.

7.6. Assurance responsabilité

Le CPE possède une assurance responsabilité couvrant autant les activités se déroulant au CPE de même que celles se déroulant à l'extérieur du CPE.

7.7. Accès aux locaux

Vous avez accès aux locaux du CPE en tout temps pendant les heures d'ouverture. Toutefois, l'accès y est contrôlé au moyen d'un dispositif de sécurité permettant un accès contrôlé des visiteurs. Une carte d'accès sera remise à chacun des parents moyennant un dépôt de 5,00\$. Ce dépôt vous sera remboursé lorsque vous rapporterez la carte en raison d'un départ définitif du CPE.

La carte permet d'avoir accès aux locaux du CPE uniquement pendant les heures ouvrables ce celui-ci.

Le détenteur d'une carte d'accès au CPE Panda est responsable de l'usage qui en est fait. Le détenteur ne doit en aucun cas permettre à une tierce personne d'utiliser sa carte.

Le détenteur doit aviser le CPE Panda dans les plus brefs délais de la perte, du vol ou de la destruction de ladite carte afin que celle-ci soit désactivée le plus rapidement possible.

7.8. Politique de stationnement

Le stationnement pour les parents utilisateurs de l'installation est situé à l'avant du centre. Ces stationnements gratuits sont autorisés afin de déposer et venir chercher les enfants ou pour toute autre personne ayant une courte visite à faire aux bureaux du CPE. Un stationnement à l'avant du CPE est réservé pour une personne à mobilité réduite; des indications y sont installées. Veuillez respecter cette zone de stationnement.

Pour la sécurité des enfants et de la clientèle, le CPE rappelle l'importance de circuler lentement dans le stationnement du centre.

D'autres stationnements sont disponibles pour le personnel du CPE, en avant du centre sportif de l'université, selon les frais régis par l'université.

7.9. Dossier éducatif pour chaque enfant

Le CPE doit, pour chaque enfant qu'il reçoit et conformément à l'article 57.1 de la Loi, tenir un dossier éducatif contenant uniquement les documents et les renseignements suivants:

- le nom et la date de naissance de l'enfant;
- le nom du parent;
- la date à laquelle a débuté la prestation des services de garde;
- le portrait périodique du développement de l'enfant;
- le portrait périodique du développement de l'enfant est complété, daté et signé au cours des mois de novembre et de mai de chaque année;
- le portrait éducatif de l'enfant décrit sommairement l'état du développement de l'enfant, dans chacun des domaines prévus afin que l'on puisse suivre son évolution.

Le CPE transmet au parent, au plus tard le 15 décembre et le 15 juin de chaque année, une copie du portrait périodique du développement de son enfant.

Le service de garde offre aux parents une rencontre concernant le portrait périodique du développement de son enfant.

8. Non-respect de la régie interne

Les règlements, politiques et la régie interne sont essentiels au bon fonctionnement du CPE. Le non-respect de ceux-ci peut entraîner votre expulsion comme membre de la corporation et votre enfant ne pourra plus bénéficier des services offerts par le CPE. Le conseil d'administration demeure ouvert à discuter des cas exceptionnels.

9. Mesure d'urgence

Le CPE s'est doté d'un plan d'urgence en cas de panne de courant, d'incendie, d'urgence médicale, d'inondation et de tempête de neige. Le guide est remis aux parents lors de l'Inscription et peut aussi être consulté sur le site du CPE au www.mesuresdurgence.ca.

10. Divers

10.1. interdiction de fumer et de vapoter

Pour respecter la Loi sur le tabac, aucune personne n'est autorisée à fumer sur le site du CPE, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Le vapotage est aussi interdit.

Annexe A

Politique relative aux allergies, intolérances et diètes particulières

ATTENDU qu'un certain nombre d'enfants qui fréquentent le CPE Panda souffrent d'allergies dans certains cas très sévères :

ATTENDU qu'un certain nombre d'enfants qui fréquentent le CPE Panda souffrent d'intolérances alimentaires;

ATTENDU qu'un certain nombre d'enfants qui fréquentent le CPE Panda doivent suivre une diète particulière pour des raisons médicales ou de croyances personnelles;

ATTENDU qu'afin que le CPE Panda puisse remplir au meilleur de ses moyens son obligation d'assurer la santé, la sécurité et l'intégrité des ces enfants, il est nécessaire de mettre en place des façons de faire standardisées;

ATTENDU que tout le personnel du CPE Panda est concerné;

ATTENDU qu'il est nécessaire de sécuriser les parents utilisateurs, les enfants et tout le personnel du CPE Panda et de préciser le rôle de chacun quant à la gestion des allergies, intolérances et diètes particulières;

Le conseil d'administration du CPE Panda adopte la présente politique afin d'établir les procédures à suivre en présence d'un enfant souffrant d'allergies, d'intolérances ou devant suivre une diète particulière.

Adoptée le quatorze décembre deux mille six (2006.12.14)

Définitions

Particularité alimentaire

Choix qui émane d'un régime alimentaire qui a fait l'objet d'une entente entre le CPE et le parent. À titre d'exemple, il pourrait s'agir d'un enfant végétarien ou encore d'interdiction alimentaire pour des raisons religieuses.

Intolérance

Réaction anormale de l'organisme faisant suite à l'ingestion d'un médicament, aliment, ingrédient ou additif alimentaire. Cette réaction n'implique toutefois pas le système immunitaire. Elle affecte principalement le système digestif et la sévérité des symptômes dépend généralement de la quantité ingérée.

Certains signes peuvent indiquer qu'un enfant ne tolère pas un nouvel aliment :

- gaz, coliques, vomissements, selles trop liquides ou diarrhées, constipation;
- eczéma, urticaire, yeux et nez qui coulent sans raison, nez bouché sans rhume;
- gain de poids insuffisant, anémie par manque de fer;
- difficultés à dormir, irritabilité, changement rapide de l'état général.

La réaction d'intolérance peut se manifester dans les 15 minutes qui suivent l'absorption de l'aliment ou survenir deux heures plus tard.

Les intolérances sont ordinairement temporaires

Si l'enfant démontre des signes d'intolérance, le service de garde doit recommander aux parents de consulter un médecin ou leur CLSC qui aidera à modifier la diète en conséquence.

Les principales intolérances concernent le lactose, les colorants alimentaires et les amines actives, celles qu'on retrouve dans les agrumes, les kiwis et les tomates.

Allergie

Réponse anormale, excessive, du système immunitaire. Cette réaction est consécutive à la consommation (ou au contact avec) d'un aliment ou d'un additif alimentaire lié à une protéine considérée à tort comme dangereuse par les cellules du corps.

La réaction peut être soudaine et amener des conséquences graves, voire mettre la vie en danger lorsqu'il y a **anaphylaxie** ou **choc anaphylactique**.

Cependant, pour la plupart des individus allergiques, les manifestations prendront une forme peu sévère qui se traduira par des éternuements, un écoulement nasal, de l'eczéma, de l'urticaire, etc.

Une réaction allergique sévère (anaphylaxie ou choc anaphylactique) évolue rapidement et nécessite la plus urgente des interventions. Il peut suffire de quelques minutes entre l'apparition des premiers signes et symptômes et la mort si la réaction n'est pas traitée. Généralement, la réaction en plus d'être sévère, touche plus d'un système. Elle se caractérise par un ensemble de signes et symptômes énumérés ci-dessous, qui ne se présentent pas toujours dans le même ordre, ne sont pas tous nécessairement présents et peuvent s'associer en plusieurs combinaisons.

Signes et symptômes :

- plaque rouge et surélevée, avec démangeaison;
- enflure de la peau ou des muqueuses (lèvres, bouche, gorge);
- démangeaisons à la bouche, aux lèvres, à la langue, au palais;
- difficulté à respirer;
- difficulté à avaler;
- nausées, crampes abdominales, vomissement, diarrhée;
- obstruction nasale et écoulement;
- rougeur des yeux avec enflure;
- asthme;
- étourdissement, perte de conscience, baisse de la tension artérielle.

Les aliments qui entraînent le plus souvent une réaction allergique sont les suivants :

- noix;
- arachides;
- œufs;
- poisson
- crustacés;
- protéine bovine du lait de vache;
- bœuf et veau.

Les piqûres de certains insectes et le contact avec certaines plantes peuvent également causer une réaction allergique.

La réaction allergique peut survenir non seulement quand l'enfant mange l'aliment ou est en contact avec la substance à laquelle il est allergique, mais aussi quand :

- il porte à sa bouche ses mains mal nettoyées qui ont été en contact avec la substance allergène;
- un aliment auquel il n'est pas allergique a été en contact avec des particules d'un aliment auquel il est allergique, par exemple par le biais d'un instrument de cuisine (contamination croisée);
- la nourriture ingurgitée contient l'aliment auquel il est allergique;
- l'aliment allergène est utilisé au moment de la cuisson (ex. huile d'arachides).

Fait à noter, sans pour autant provoquer une réaction allergique, l'odeur produite par l'aliment allergène peut entraîner des symptômes respiratoires chez certaines personnes allergiques.

Il est recommandé que les parents introduisent, à leur domicile, les aliments susceptibles de provoquer une réaction allergique, pour éviter qu'une réaction allergique non diagnostiquée ait lieu au CPE.

Rôle des parents

Faire signer par le médecin traitant le formulaire information et prescription médicale contenue dans le plan d'urgence individualisé.
(Annexe 1, Fiche #1)

Remplir le formulaire informations complémentaires.
(Annexe 1, Fiche #2)

Compléter et signer le formulaire Autorisation de communiquer des renseignements au personnel du CPE Panda et d'intervenir en cas de réaction allergique grave.
(Annexe 1, Fiche #4)

Fournir au CPE les médicaments requis avec la prescription médicale, **en vérifier la date d'expiration** et le remplacer au besoin.

Fournir au CPE toute l'information pertinente concernant l'état de santé de l'enfant :

- changement des symptômes de l'allergie et des causes;
- changement de prescription médicale;
- réaction allergique grave survenue à l'extérieur du CPE.

Voir à ce que l'enfant porte l'identification de son allergie sur lui (ex. : bracelet Medic Alert).

Encourager l'enfant à développer son autonomie face à sa santé.

Rôle du CPE

Identifier la clientèle à risque par une collecte de données sur la santé de l'enfant.

Former le personnel devant intervenir dans tout type de réaction allergique.

Fournir l'équipement nécessaire afin de permettre à l'éducatrice responsable de porter sur elle en tout temps l'ÉPI Pen.

Éviter, dans la mesure du possible, que l'enfant se retrouve en contact avec un allergène.

Informers les parents et le personnel de l'existence d'une politique interne sur les interventions appropriées en cas de réaction allergique.

Préparer une fiche d'identification (Annexe 2) et s'assurer que cette fiche est bien en vue dans le local de l'enfant. Cette fiche doit également être bien en vue dans la cuisine ainsi que dans le local des employées.

Veiller à ce que le parent, le personnel et la cuisinière remplissent leur rôle tel que défini dans la présente politique.

Rôle du personnel du CPE

Collaborer à identifier la clientèle à risque.

L'éducatrice responsable de l'enfant doit porter l'Épipen sur elle en tout temps.

Procurer à l'enfant un environnement sécuritaire. Être vigilant en tout temps.

Garder un contact étroit avec les parents pour être informé de toute modification à la situation.

Revoir régulièrement la marche à suivre en cas de traitement d'urgence. (à consulter sur le site du CPE au www.mesuresdurgence.ca.)

Intervenir auprès de l'enfant en état de crise selon le plan d'intervention individuel.

Rôle de la cuisinière

Posséder une liste à jour des enfants souffrants de particularités, d'intolérance et d'allergies alimentaires avec leurs photos ainsi que la liste des aliments auxquels ils sont allergiques.

Se montrer très vigilant quant à la façon d'acheter, de préparer et de servir la nourriture.

Se méfier des autres appellations pour désigner certains produits qui peuvent consister des sources cachées d'aliments allergènes.

Annexe B

Politique relative aux enfants malades et à l'exclusion

1. OBJECTIFS

Pour le bien-être de tous, nous souhaitons par cette politique vous faire un rappel sur les moyens établis au CPE Panda concernant la santé des enfants. Les **objectifs** d'une telle politique visent à:

- ⊙ Assurer le bien-être de l'enfant;
- ⊙ Protéger les autres personnes fréquentant le CPE;
- ⊙ Offrir un environnement sain et adéquat aux enfants et au personnel;
- ⊙ Répondre aux obligations de la loi et du règlement du ministère de la Famille, ainsi qu'aux exigences de la santé publique.

2. CRITÈRES GÉNÉRAUX D'EXCLUSION

Afin de répondre à ces objectifs, il se peut dans certains cas que la direction ou le personnel **refuse l'accès ou demande aux parents de revenir chercher leur enfant** :

- ⊙ Présentant des symptômes particuliers (fièvre, difficulté à respirer, diarrhée, etc.);
- ⊙ Nécessitant des soins particuliers ou additionnels empêchant le personnel d'accorder son attention à la santé et la sécurité des autres enfants;
- ⊙ Ayant de la difficulté à suivre le déroulement de la journée et à prendre part aux activités habituelles du service de garde (l'enfant pleure anormalement ou est irritable, il est léthargique ou somnolent, il ne peut pas aller jouer dehors, etc.);
- ⊙ Ayant de la fièvre élevée (39 °C et plus) depuis **plus de 72 heures consécutives**. Une consultation peut être demandée afin de réintégrer le CPE.

Habituellement, l'enfant peut **réintégrer le service de garde** à trois conditions :

- ⊙ Les symptômes ont disparu;
- ⊙ Il se sent assez bien pour participer aux activités régulières du groupe;
- ⊙ Il est considéré comme non contagieux (selon les recommandations des professionnels de la santé).

Si l'état de l'enfant le nécessite, le CPE **peut** exiger un avis médical avant le retour de l'enfant.

Exceptionnellement, il est possible que la direction demande à vous rencontrer ou à vous parler (diverses spécifications à confirmer) avant la réintégration de votre enfant.

Nous sommes conscients des problèmes d'organisation et des désagréments que ces situations peuvent occasionner pour vous, mais nous devons agir ainsi afin d'offrir un milieu sain et adéquat aux enfants et au personnel.

3. RÔLE DU CPE

Le plus souvent, c'est le comportement de l'enfant qui nous guide dans notre intervention. Compte tenu de notre mission qui est de veiller à la santé et à la sécurité des enfants de l'ensemble du CPE, la décision d'exclure un enfant est réfléchie et basée sur le protocole et les guides existants.

Donc, le personnel s'engage à :

- ⊙ Apporter les soins appropriés à l'enfant à court terme selon la gravité de son état (isolement, repos, administration de médicaments, conduite à l'hôpital en ambulance s'il y a lieu, etc.);
- ⊙ Informer les parents de toutes situations particulières concernant la santé de leur enfant ;
- ⊙ Informer les parents des maladies diagnostiquées qui ont été rapportées à la direction du CPE lors d'un contexte « épidémique » affichant des avis reçus du centre de santé et des services sociaux (CSSS);
- ⊙ Se référer aux infirmières du CSSS ou à santé publique;
- ⊙ S'assurer que tous les parents ont accès à la politique;
- ⊙ S'assurer de la sécurité de l'enfant;
- ⊙ Recommander aux parents de consulter un médecin si nécessaire;
- ⊙ Exiger une prescription médicale pour l'administration d'un médicament;
- ⊙ Orienter les parents avec leur enfant pour une évaluation du risque auprès d'un professionnel de la santé, en cas de morsure ou contact sang à sang, dû au risque de transmission des maladies par le sang.

4. RÔLE DES PARENTS

La personne la mieux placée pour évaluer l'état de votre enfant demeure vous-même, alors nous comptons sur votre collaboration afin de porter une attention particulière à cette directive. Si vous avez un doute sur la santé de votre enfant et sur sa capacité à fréquenter le service de garde, il est recommandé de le garder à la maison et de nous en informer le plus rapidement possible.

Nous demandons votre collaboration afin de :

- ⊙ **Remplir les renseignements** essentiels sur la santé de votre enfant en début d'année;
- ⊙ **Informers les éducatrices** de l'état de santé de votre enfant quotidiennement (prise de médicaments, état général, comportements anormaux, changement d'appétit, sommeil, diarrhée, fièvre, douleurs, etc.);
- ⊙ **Venir le chercher** dans les plus brefs délais (maximum 1 heure) si on vous le demande;
- ⊙ **Consulter un professionnel de la santé** le plus rapidement possible lorsque nécessaire;
- ⊙ **Prévoir une solution de rechange** pour votre enfant, lorsque jugé nécessaire (il est de votre responsabilité de trouver une alternative concernant la garde de l'enfant);
- ⊙ **Fournir les documents appropriés** lorsqu'exigé (**papiers de consultation, billet de la pharmacie, etc.**);
- ⊙ **Respecter la période d'exclusion** de l'enfant lorsque demandé et vous présenter à la direction ou à l'agente-conseil en soutien pédagogique et technique avant la réintégration de votre enfant, si demandé;
- ⊙ **Prendre connaissance de la politique** et s'engager à la respecter;
- ⊙ **Consulter les avis** relatifs à la santé affichés au CPE, s'il y a lieu;
- ⊙ **Informers le CPE** de tout changement médical : si l'enfant a reçu une médication à la maison ou si l'enfant a été diagnostiqué avec une maladie;
- ⊙ **Fournir la médication** dans le contenant original portant le libellé de la pharmacie qui confirme la prescription médicale. Tous les médicaments doivent être remis entre les mains des adultes. Ne pas laisser les médicaments dans le sac de l'enfant.

5. INFORMATION SUR LES PRINCIPAUX SYMPTÔMES

Voici quelques exemples de symptômes ou de maladies qui nous obligent à prendre des mesures d'exclusion de l'enfant pour son bien-être et celui de ses amis. Cette liste n'est pas exhaustive, mais elle constitue un bon départ.

5.1 Fièvre

La fièvre est un symptôme à ne pas négliger, car elle peut indiquer la présence d'une infection et votre enfant peut être contagieux. De plus, l'enfant fiévreux peut avoir besoin d'une attention particulière qu'il est difficile d'offrir en service de garde.

Il est à noter que seulement les enfants aux couches ont une prise de température rectale. Pour les autres enfants, il faut suivre la corrélation d'après les autres méthodes utilisées (orale et axillaire).

Variation normale de température :

📍 Rectale 36.6 à 38,4 °C 📍 ° Axillaire 34.7 à 37.4 °C

- ⊙ Applique les précautions particulières, telles qu'habiller l'enfant légèrement, le faire boire plus souvent, etc.;
- ⊙ **À 38.5 °C (rectale) ou 37.5 °C (axillaire)** : Informer le parent et administrer de l'acétaminophène si l'autorisation est signée;
- ⊙ Reprends sa température 1 heure plus tard;
- ⊙ Si la température demeure élevée malgré l'attribution d'acétaminophène **(38.5 °C et plus rectale ou 37.5°C axillaire)**, vous devez venir chercher votre enfant;
- ⊙ Si la température se maintient en bas de 38.5 °C rectale ou 37.5 °C axillaire et que votre enfant demeure dans un état acceptable et qu'il est en mesure de suivre le groupe, il pourra rester au CPE;
- ⊙ Si la température atteint 39 °C (rectale) ou 38.2 °C (axillaire) et plus, l'enfant sera exclu automatiquement et le parent doit venir chercher son enfant immédiatement;
- ⊙ Un enfant dont la fièvre s'accompagne d'une éruption cutanée ou d'un changement de comportement significatif et tout enfant fiévreux de moins de 6 mois devrait être évalué par un médecin;
- ⊙ **Il nous est interdit de donner de l'acétaminophène pour soulager la douleur s'il n'y a pas de fièvre, même avec l'autorisation du parent;**
- ⊙ **Selon le protocole du MFA, de l'acétaminophène ne peut être administré pendant plus de 48h;**
- ⊙ **Après 72h de fièvre élevée (39 °C et plus), nous pouvons demander une consultation médicale avant que l'enfant puisse réintégrer le service de garde.**

5.2 Diarrhée/vomissements

Si votre enfant présente des vomissements ou des selles diarrhéiques, nous vous demandons de **le garder à la maison et de nous aviser de ses symptômes. L'enfant pourra réintégrer le CPE lorsqu'il n'aura pas présenté de vomissement ou de diarrhée pendant 24 heures.** L'enfant peut demeurer contagieux malgré l'absence de symptômes. Une vigilance constante est nécessaire en adoptant un lavage des mains rigoureux comme mesure de protection universelle. Il ne faut jamais oublier que les enfants sont des personnes très vulnérables à ce type de virus !

- ⊙ L'enfant sera exclu s'il présente 1 vomissement ou 2 diarrhées à l'intérieur de 4 heures;
- ⊙ En cas d'épidémie (2 cas ou plus par groupe), il sera exclu s'il présente 1 vomissement ou 1 diarrhée;
- ⊙ L'enfant sera exclu jusqu'à ce que les selles puissent se contenir dans la couche ou que l'enfant est incontinent.

6. Maladies fréquentes en CPE

6.1 Éruptions cutanées

L'**impétigo** est une maladie fréquente chez le jeune enfant. Il est causé par une bactérie parfois présente sur une peau saine. Il ne cause des problèmes que lorsqu'il y a coupure, égratignure, piqûre de moustique, varicelle, etc. L'impétigo se traite par des antibiotiques. Il est à noter que l'enfant atteint ne pourra ni se baigner ni utiliser les jeux d'eau. Les lésions devront être recouvertes d'un pansement imperméable. Pour éviter que la maladie ne se propage à tout le service de garde, **il faut exclure l'enfant atteint pour une période d'au moins 24 heures après le début du traitement antibiotique.** Dès que le diagnostic est donné, il faut aviser le CPE.

Le **molluscum contagiosum** est une infection cutanée causée par un virus. Il est à noter que l'enfant atteint ne pourra pas se baigner, seulement les jeux d'eau seront permis. Les lésions devront être recouvertes d'un pansement imperméable. Pour éviter que la maladie ne se propage à tout le service de garde,

Les **verrues** sont des lésions de la peau fréquentes causées par un virus. Il est à noter que l'enfant atteint ne pourra pas se baigner, seulement les jeux d'eau seront permis. Les lésions devront être recouvertes d'un pansement imperméable. Pour éviter que la maladie ne se propage à tout le service de garde,

6.2 Pharyngite et amygdalite

L'infection à streptocoque donne les signes suivants : fièvre élevée, maux de gorge, ganglions ainsi que nausées et vomissements dans les cas plus sévères. Parfois, une éruption cutanée s'ajoute à la pharyngite ; on parle alors de scarlatine.

Le traitement est un antibiotique. Il faut exclure l'enfant atteint au moins 24 heures après le début du traitement antibiotique. Dès que le diagnostic est prononcé, il faut aviser le CPE.

Très Important : Les sucres de l'enfant devront être remplacées.

6.3 Pédiculose (poux)

Afin de limiter la propagation de ces petites bestioles, nous demandons votre collaboration afin de respecter certaines consignes :

- ⊙ Aviser le CPE le plus rapidement possible et apporter une copie de l'ordonnance et/ou une preuve d'achat du traitement effectué;
- ⊙ Effectuer le traitement seulement si nécessaire;
- ⊙ Dès qu'une lésion est détectée, le parent est interpellé pour clarifier la situation;
- ⊙ Vérifier la tête de votre enfant tous les jours durant la période recommandée, ainsi que celle de toute la famille;
- ⊙ Suivre les recommandations émises par l'Agence de la santé publique (dépliant remis en début ou durant l'année);
- ⊙ Désinfecter les articles ou les objets ayant été en contact avec la tête de l'enfant (sac à doudou, taie d'oreiller, chapeau, vêtements, siège d'auto, sofa, etc.);
- ⊙ Attacher les cheveux longs;
- ⊙ Aviser les personnes ayant été en contact avec votre enfant.

Il faut exclure l'enfant jusqu'à ce que le premier traitement ait été donné et qu'il n'y ait plus de présence de lentes. Il est important de nous tenir informés durant tout le processus de l'état de la situation (présence de poux et de lentes). Vous devez rencontrer la direction ou l'agente-conseil en soutien pédagogique et technique pour faire approuver la réintégration de votre enfant.

6.4 Conjonctivite infectieuse

La conjonctivite infectieuse d'**origine bactérienne** est une maladie qui se répand très rapidement en service de garde. Très contagieuse, la conjonctivite exige des mesures d'hygiène strictes. Lorsque les yeux de votre enfant sont collés, gonflés, coulent ou sont rouges, il se peut que nous soyons en présence d'un cas de conjonctivite. Lorsque l'écoulement au niveau des yeux est purulent, très épais et continue, nous vous demandons de consulter avec votre enfant avant la réinsertion. **La conjonctivite doit être diagnostiquée le plus rapidement possible.** Nous demandons alors votre collaboration afin de respecter les recommandations qui vous seront transmises. En effet, l'enfant doit recevoir un traitement avant de réintégrer le CPE, selon l'avis du professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire, en cas de conjonctivite purulente ou en cas d'un contexte épidémique. **L'enfant pourra réintégrer le service de garde 24 heures après le début du traitement.** De plus, nous devons avoir la prescription du professionnel (pas de médicaments achetés en vente libre) pour poursuivre le traitement antibiotique au CPE après les 24 heures.

6.5 Oxyurose (vers)

Afin de limiter la propagation de ce parasite, nous demandons votre collaboration pour respecter certaines consignes relatives aux mesures à prendre :

- ⊙ Aviser le CPE le plus rapidement possible;
- ⊙ Effectuer le traitement nécessaire.

Exclure l'enfant jusqu'à **24 heures après le premier traitement. Symptômes :**

- ⊙ Démangeaisons au niveau de l'anus;
- ⊙ Irritabilité;
- ⊙ Sommeil agité.

Mesures à prendre (selon les directives inscrites dans la lettre fournie aux parents) :

- ⊙ Augmenter les mesures d'hygiène corporelle (bain matin et soir, couper les ongles, etc.);
- ⊙ Laver les mains en portant une attention particulière aux ongles;
- ⊙ Laver les tissus tous les jours (sac à doudou, literie, vêtements, toutou et doudou);
- ⊙ Désinfecter la salle bain, les planchers, la table à langer, le petit pot et les surfaces de cuisine après chaque utilisation;
- ⊙ L'utilisation d'un cache-couche pour les petits est préférable en période d'éclosion.

7. MÉDICAMENTS

Le CPE doit s'assurer que seul un médicament fourni par le parent de l'enfant à qui il est destiné lui est administré.

- ⊙ L'étiquette de son contenant doit clairement indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement.
- ⊙ Le CPE doit s'assurer qu'aucun médicament destiné à un enfant ne soit conservé ni administré au CPE, sauf si son administration est autorisée par écrit par le parent et par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire.

- ⊙ Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation de ce professionnel.
- ⊙ Le CPE ne peut conserver un médicament destiné aux enfants qu'il reçoit s'il est expiré. Si celui-ci est fourni par le parent, il doit le lui remettre.
- ⊙ Le service de garde peut administrer à un enfant, sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité, des solutions nasales salines, des solutions orales d'hydratation, de la crème pour érythème fessier, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres, de la lotion calamine et de la crème solaire.
- ⊙ À l'exception des solutions nasales salines, de la crème hydratante et du baume à lèvres, le service de garde peut fournir les médicaments prévus au point précédent. Toutefois, si ces derniers sont fournis par le parent, leurs contenants doivent être clairement identifiés au nom de l'enfant à qui ils sont destinés.
- ⊙ Les informations inscrites sur le contenant d'origine ou l'emballage d'origine du gel lubrifiant, du baume à lèvres et de la crème hydratante sont suffisantes.

8. MESURES DE PRÉVENTION

Nous aimerions vous rappeler que les maladies infectieuses étant courantes en milieu de garde, il est primordial d'appliquer certaines mesures de prévention si nous voulons limiter la propagation dans le milieu. En voici quelques exemples :

- ⊙ Désinfection quotidienne des jouets;
- ⊙ Renforcement des mesures d'hygiène lors d'événements particuliers;
- ⊙ Application de la présente politique;
- ⊙ Respect des exclusions des enfants malades;
- ⊙ Information, mise à jour et formation sur les différentes maladies ou mesures préventives.

Ici au CPE, pendant nos activités de routines quotidiennes, nous sensibilisons les enfants à intégrer des mesures d'hygiène essentielles afin de limiter la propagation des bactéries dans le milieu :

- ⊙ Laver fréquemment les mains;
- ⊙ Utiliser une bonne technique pour se moucher;
- ⊙ Éternuer et tousser dans le pli du coude;
- ⊙ Éviter de partager des objets personnels.

9. CONCLUSION

Finalement, nous vous rappelons qu'il est important de nous informer de l'état de santé de votre enfant afin que nous puissions adopter les mesures qui s'imposent le plus rapidement possible.

N'oubliez pas qu'un enfant malade peut avoir un impact sur plus de 140 enfants et plusieurs adultes, incluant sa famille et/ou la communauté.

Nous avons de plus amples renseignements disponibles sur demande. Il ne faut surtout pas hésiter en cas de besoin, car la communication et la collaboration contribuent à améliorer la qualité du service.

Le contrôle des infections, c'est la responsabilité de chaque parent en collaboration avec le service de garde.

Cette politique se base sur divers documents dont :

« Prévention et contrôle des infections dans les services de garde à l'enfance », Gouvernement du Québec, 2015

« Bye Bye les microbes », www.mfa.gouv.qc.ca

« La santé des enfants en services de garde », publications du Québec

L'affiche « Les infections en milieu de garde », www.mfa.gouv.qc.ca

Le CPE Panda a aussi basé une partie de sa politique sur un modèle mis en place au CPE « Le Coffre aux Trésors » et au CPE « Aux Poussinots D'Alakazou » et le document avait été adoptée en conseil d'administration en décembre 2008, puis mis à jour en novembre 2013, en février 2015 et janvier 2018.

- ⊙ Veillez remplir le formulaire ci-joint et nous retourner la partie destinée à l'administration afin de nous confirmer votre prise de connaissance et votre approbation du présent document.
- ⊙ Si votre enfant présente des particularités, veuillez en informer l'administration pour qu'une note soit déposée au dossier.

TABLEAU CRITÈRES D'EXCLUSION - AIDE-MÉMOIRE (ANNEXE)

SYMPTÔMES	CONDUITE À TENIR	RETOUR
Incapacité de l'enfant à participer aux activités du groupe sans effort inhabituel.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Lorsque l'enfant est capable de participer aux activités du groupe sans effort.
Incapacité de l'éducatrice à s'occuper de l'enfant malade sans compromettre le bien-être des autres enfants.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Lorsque l'enfant ne requiert pas ou très peu de soins additionnels ne compromettant pas le bien-être des autres enfants.
Présence de symptômes pouvant suggérer une maladie sévère, par exemple de la fièvre avec atteinte de l'état général, de la léthargie, de l'irritabilité, des pleurs persistants, de la difficulté à respirer, des signes de déshydratation.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Lorsque la condition de l'enfant est améliorée.
Éruption cutanée avec fièvre ou atteinte de l'état général.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible. Une évaluation médicale est recommandée pour préciser s'il s'agit d'une maladie contagieuse.	Remettre le billet médical du professionnel et le retour se fera au CPE selon le diagnostic.
Vomissements : 1 vomissement durant les dernières 24 heures.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Après résolution (pas de vomissements depuis 24 heures).
Diarrhée : <ul style="list-style-type: none"> • 2 diarrhées à l'intérieur de 4 heures; • Si les selles ne peuvent se contenir dans la couche ou que l'enfant est incontinent); • Si les selles contiennent du sang ou du mucus; • S'il est fébrile; • En cas d'épidémie (2 cas ou plus, il sera exclu s'il présente 1 vomissement ou 1 diarrhée. 	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de selles liquides; • Absence de sang dans les selles; • Absence de Mucus dans les selles; • Arrêt des symptômes de 24 heures.
Lésions cutanées avec écoulement purulent.	Exclure, si lésions ne peuvent pas être couvertes avec un pansement imperméable.	<ul style="list-style-type: none"> • S'il n'y a plus d'écoulement; • Si les lésions sont croûtées ; • Qu'elles peuvent être couvertes par un pansement imperméable !

FORMULAIRE POUR LE PARENT

J'ai vu et lu le document, et j'accepte la politique relative aux enfants malades et aux critères d'exclusion du CPE Panda.

Nom de l'enfant : _____

Date de naissance : _____

Nom du parent : _____

Signature : _____

Date : _____

Signature
de la direction : _____

Merci de votre collaboration,
L'équipe du CPE Panda

*Document travaillé par le comité santé et sécurité et l'équipe de direction

FORMULAIRE POUR L'ADMINISTRATION (À REMETTRE)

J'ai vu et lu le document, et j'accepte la politique relative aux enfants malades et aux critères d'exclusion du CPE Panda.

Nom de l'enfant : _____

Date de naissance : _____

Nom du parent : _____

Signature : _____

Date : _____

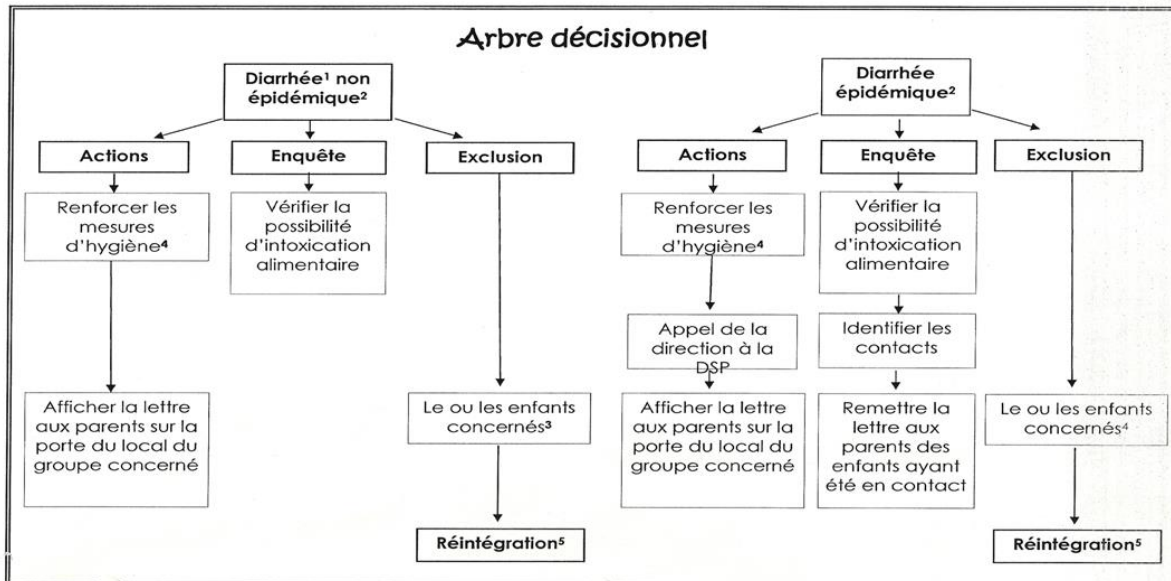
Signature
de la direction : _____

Merci de votre collaboration,
L'équipe du CPE Panda

*Document travaillé par le comité santé et sécurité et l'équipe de direction

Postulat de base: Le parent et l'éducatrice sont de précieux partenaires tous deux soucieux du bien-être des enfants.

Objectif: Assurer le bien être et la sécurité des enfants, uniformiser les façons de faire et favoriser les relations harmonieuses parent/éducatrice.



- 1 Un enfant qui présente l'un ou l'autre des symptômes suivants:
 - selles d'une fréquence anormale **et** qui débordent (2 ou plus à l'intérieur d'une période de 4 heures consécutives sans explications), ou
 - un vomissement, sans explications, ou
 - diarrhée accompagnée d'un vomissement, ou
 - enfant fiévreux, impatient, agité, ou
 - présence de mucus ou de sang dans les selles.
- 2 Il y a épidémie de diarrhée lorsque quarante pour cent (40%) des enfants d'un même groupe présentent l'un ou l'autre des symptômes mentionnés à la note 1 en moins de 48 heures.
- 3 Un enfant qui présente, ou qui a présenté depuis la veille, l'un ou l'autre des symptômes suivants:
 - selles d'une fréquence anormale **et** qui débordent (2 ou plus à l'intérieur d'une période de 4 heures consécutives sans explications), ou
 - un vomissement, sans explication, ou
 - diarrhée accompagnée d'un vomissement, ou
 - enfant fiévreux, impatient, agité, ou
 - présence de mucus ou de sang dans les selles.
- 4
 - Augmenter la fréquence du lavage des mains:
 - des enfants et du personnel;
 - enlever les bagues;
 - accompagner les enfants lors du lavage;
 - éviter de toucher la robinetterie avec les mains lavées;
 - utiliser les serviettes de papier pour assécher les mains;
 - Limiter les contacts;
 - Réviser la technique de changement de couche;
 - Porter une attention particulière à la désinfection en utilisant une dilution d'eau de javel:
 - la table à langer;
 - la poubelle;
 - les surfaces;
 - la robinetterie;
 - les poignées de porte;
 - les matelas;
 - Laver la literie et les sacs à doudou;
 - Diminuer la quantité de jouets disponibles et s'assurer qu'il se désinfectent facilement;
 - Arrêter le brossage des dents et jeter les brosses à dents (**seulement en période d'épidémie**);
 - Aérer les locaux;
 - Suivre les recommandation du département de santé publique.
- 5 Absence de symptômes depuis la veille (environ 12 heures)/selles consistantes/garder son repas

Annexe C

Politique d'intervention en regard d'un parent ivre qui vient chercher son enfant au CPE

Le CPE est doté d'une politique d'intervention en regard d'un parent ivre qui vient chercher son enfant au CPE, laquelle est en annexe à la présente régie interne.

Le CPE a le devoir d'intervenir lorsqu'un parent ivre se présente pour venir chercher son enfant. La question de l'intervention à appliquer en est une de fait qui devra être tranchée cas par cas. La conduite en avec facultés affaiblies est une infraction criminelle, le degré d'intervention pourra être modulé selon le degré d'intoxication.

- **Situation où le parent est manifestement ivre mort (problème d'élocution, perte d'équilibre)**
 - o On refuse de lui remettre l'enfant;
 - o On tente de rejoindre l'autre parent ou une autre personne autorisée à venir chercher l'enfant;
 - o En cas d'impossibilité de joindre quelqu'un, on fait appel au service de police.

- **Situation où il y a impression que de l'alcool a été récemment consommé**
 - o On tente de convaincre le parent de prendre un taxi;
 - o En cas de refus, on avise le service de police qu'un conducteur possiblement en état d'ébriété vient de quitter le CPE au volant de son véhicule.

- **Situation répétitive**
 - Le CPE se réserve le droit d'interdire l'accès au CPE aux personnes concernées par ce problème.

Annexe D

Politique de traitement des plaintes

Le CPE est doté d'une politique de traitement des plaintes laquelle est en annexe à la présente régie interne.

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

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'intégralité des personnes concernées.

Définition

Une plainte est une insatisfaction à l'égard du CPE exprimé verbalement ou par écrit par une personne ou son représentant et dont l'objet relève de la Loi sur les centres de la petite Enfance et autres services de garde à l'enfance, de la réglementation, d'une norme administrative en vigueur ou du bon fonctionnement du service.

La plainte peut mettre en cause la qualité des services offerts, la qualité des relations et de la communication vis-à-vis les enfants, les parents, le personnel du CPE Panda, l'accessibilité des services, le fonctionnement administratif, la santé, la sécurité et le bien-être des enfants et du personnel.

Principes directeurs du traitement des plaintes

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

Toute personne peut porter plainte au CPE pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le service de garde qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la loi applicable en matière de services de garde ou à ses règlements 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 du personnel du CPE ou une personne agissant pour le CPE manque à une obligation ou à un devoir imposés par la loi applicable en matière de services de garde ou à ses règlements ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au ministère responsable des services de garde lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposés par la loi applicable en matière de services de garde ou à ses règlements.

Personne désignée pour recevoir les plaintes

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture (bureau), soit du lundi au vendredi, de 9h00 à 16h00. À cet effet, la directrice générale et la directrice adjointe sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes. Si

ces personnes ne sont pas disponibles, la personne qui reçoit la plainte doit l'acheminer directement au conseil d'administration (président ou vice-président).

Traitement des plaintes

Les personnes désignées (ou la personne qui les remplace) traitent toute plainte avec diligence et en assurent le suivi. La personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d'en exposer la nature, 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 est dirigée contre la Directrice ou contre le CPE, le/la Président/e et le/la vice-président/e du CA sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes.

Dans ce cas uniquement:

1. Le/la Président/e informe la directrice;
2. Le CA forme un Comité composé de trois administrateurs (excluant les membres du personnel) qui sont chargés de traiter le dossier selon la procédure régulière : Entrevue, analyse documentaire, rédaction de compte rendu et recommandations;
3. Afin d'assurer le maximum d'objectivité dans le traitement d'un dossier impliquant la directrice, cette dernière ne pourra pas faire partie du Comité d'étude du cas;
4. Les membres du Comité d'étude doivent consulter les experts externes lorsque nécessaire : avocats, conseillers, etc. afin d'assurer que les recommandations répondent aux exigences requises en matière de législations du travail ou autre;
5. La directrice sera informée de l'évolution du dossier et des résultats de l'enquête par un/e membre du Comité;
6. L'analyse du dossier ainsi que les recommandations de solutions seront déposées au CA;
7. Un suivi de l'implantation des correctifs devra être exercé par le/la Président/e du CA.

Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. La personne qui reçoit la plainte, l'assure que ce renseignement demeurera confidentiel, autant que possible, en l'invitant cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne désignée ouvre un dossier en utilisant un 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 noms et adresses.

Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- communiquer avec la personne désignée à un autre moment dans la journée;
- prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment dans 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.

Examen 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.

- 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 doit immédiatement le signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide *Négligence et mauvais traitement envers les enfants : prévention et intervention en service de garde* (ce guide est publié par le Ministère) 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;
- si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas;
- si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre du personnel de celui-ci, la personne désignée transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il soit statué sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère responsable des services de garde.

Rapport du traitement des plaintes

La personne désignée informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues et de leur nature et traitement.

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 au CPE. Seuls la personne désignée, la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaires pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

Suivi de contrôle :

Lorsque la plainte est fondée, la directrice (et le CA) doit s'assurer que la situation soit corrigée ; à cette fin, la directrice (ou le CA) procède à un suivi étroit par le biais d'une ou de rencontres avec l'employée visée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice produit un rapport écrit de ses constatations et les présente au CA qui décidera des étapes suivantes. Si une procédure de suspension est entreprise, elle devra répondre aux exigences de la Convention collective et/ou de la Loi.

Divers :

Souvent les parents hésitent à porter plainte, car ils craignent des représailles pour leur enfant. C'est à la directrice de les rassurer en expliquant que le nom du plaignant n'est pas divulgué et que le CPE a le mandat de contrôler et de surveiller le personnel du CPE.

Les constatations que devra faire le CPE à la suite d'une plainte peuvent prendre diverses formes ; par exemple, si un parent se plaint qu'une employée a utilisé une approche abusive auprès d'un enfant, il est évident que la plainte ne peut demeurer anonyme puisque la directrice ne pourra pas constater elle-même la situation.

De même la directrice pourra demander des précisions : dates, heures, pour comprendre les faits ; Ces indications aideront à éclaircir la situation.

Il ne faut pas oublier qu'une plainte formulée ne constitue pas en soi une preuve établissant un manquement ou une infraction que l'on peut reprocher à la directrice ou à un membre du personnel.

Le CPE a la responsabilité de vérifier le bien-fondé de la plainte et de recueillir des preuves pour pouvoir intervenir par la suite.

FORMULAIRE DE DÉPÔT ET DE SUIVI D'UNE PLAINTÉ :

No. de la plainte : _____ Date de la plainte : _____

Heure : _____ Plainte reçue par : _____

Nom de la personne qui dépose la plainte : _____

Adresse : _____

No. de téléphone : _____

Détail de la plainte :

Plainte transmise au CA le _____

Décision concernant la recevabilité de la plainte :

Plainte acheminée à une autre instance : _____

Plainte retenue le _____

Plainte non retenue pour les raisons suivantes :

Analyse de la plainte et constatations par la Directrice et/ou par le Conseil d'administration :

Moyens pris pour corriger la situation :

Suivi effectué :

Fermeture du dossier le : _____

Signature de la directrice ou du / de la
représentant / e du Conseil d'administration

Date

Annexe E

Politique d'expulsion

Préambule

ATTENDU que le CPE Panda désire assurer la meilleure qualité de services à tous les enfants du CPE, et ce, dans le respect du développement de chacun des enfants et des valeurs connues et endossées par tous les membres du personnel et les parents utilisateurs du centre de la petite enfance;

ATTENDU qu'afin d'être en mesure d'offrir la meilleure qualité de services à tous les enfants du CPE, la collaboration de l'ensemble des partenaires, notamment des parents, est essentielle, et ce, dans le respect des valeurs du CPE;

ATTENDU que le CPE Panda exerce des pratiques de gestion financière efficiente et qu'il a un souci d'équité envers les parents utilisateurs quant aux comptes à recevoir;

Le conseil d'administration du Centre de la Petite Enfance Panda adopte la présente Politique d'expulsion en date du 26 janvier 2016.

1. Comportement de l'enfant

L'enfant évolue dans un environnement complexe, et les difficultés qu'il peut vivre peuvent nuire à son développement ou restreindre son adaptabilité. Dans ce contexte, la présente section vise le **bien-être de l'enfant**. Différentes mesures sont donc mises en place pour soutenir l'enfant avec la collaboration d'un ensemble de partenaires notamment les parents, le personnel et les autres ressources externes, si nécessaire.

1.1. Processus d'intervention

En présence de difficulté importante chez l'enfant, un processus est immédiatement enclenché. Les étapes suivantes s'appliquent, selon les besoins :

- a) **Identification** : Consulter verbalement l'agente-conseil en soutien pédagogie et technique et désigner une éducatrice répondante. Échanger verbalement avec les parents sur certaines façons d'agir et sur ce que l'enfant vit au CPE et à la maison. Faire un état de la situation avec un rapport d'observations.
- b) **Information** : Informer l'équipe des difficultés éprouvées par l'enfant. Faire un portrait de la situation, et discuter des pistes d'interventions possibles. Demander le support de l'équipe à l'aide de l'atelier « coup de pouce ». Échanger verbalement avec les parents sur les moyens pris ou à prendre pour soutenir l'enfant.
- c) **Observations** : Remplir une grille d'observation selon la procédure établie, et recueillir des observations pendant au moins deux semaines. Communiquer nos observations aux parents et obtenir un aperçu de leurs observations sur ce qui se passe à la maison.
- d) **Préparation** : Établir les objectifs pour soutenir l'enfant, compte tenu des observations découlant de l'étape précédente. Élaborer des moyens pour atteindre ces objectifs et préparer une rencontre avec les parents.

- e) **Rencontre** : Rencontrer les parents. La rencontre est préparée et effectuée par l'éducatrice, qui peut, si nécessaire, être accompagnée d'**une** autre personne (directrice générale ou l'agente-conseil en soutien pédagogique et technique. Exposer les faits observés et les objectifs établis. Faire participer les parents et obtenir leur approbation au processus. Trouver des moyens pour atteindre les objectifs, autant au CPE qu'à la maison, si nécessaire. Fixer une date pour réévaluer le plan d'intervention avec les parents. Préparer un compte rendu écrit de la rencontre.
- f) **Retour** : Faire un retour en équipe et présenter le plan d'intervention. Présenter un dossier sommaire au conseil d'administration, lorsque requis, faisant état de la situation.
- g) **Application** : Appliquer et suivre le plan d'intervention pendant **au minimum trois semaines**, avec le soutien de la gestionnaire et des différents partenaires, au besoin.
- h) **Évaluation** : Évaluer l'évolution de l'enfant, faire le bilan du plan d'intervention, et apporter des modifications, au besoin. Rencontrer les parents, la gestionnaire et les partenaires, également. Présenter un suivi au conseil d'administration, au besoin.

Dans le cadre de ce processus, nous offrons du soutien au personnel.

1.2. Résultats

Si les résultats de ce processus sont concluants et positifs, l'équipe doit tirer profit de l'expérience et partager ses résultats. Dans le cas contraire, si la procédure d'intervention échoue, il est nécessaire de réévaluer si le processus et les objectifs étaient appropriés et ensuite demander le soutien et l'avis d'une personne extérieure pour juger les circonstances et la gravité de la situation. Parce que l'expulsion d'un enfant est une mesure extrême, il faut y recourir en dernier ressort, lorsque toutes les autres solutions ont été épuisées. L'objectif est d'abord de soutenir l'enfant défi face à ses difficultés ou ses comportements, et ce, même dans le cas d'une problématique qui nous semble au préalable sans issue.

2. Collaboration avec les parents

Afin d'atteindre l'objectif du **bien-être de l'enfant** énoncé à la section précédente, la collaboration des parents est essentielle. Différentes mesures sont donc mises en place pour favoriser la création d'un lien de confiance entre les parents et les différents intervenants pour assurer le maintien de ce lien de confiance.

2.1. Moyens mis en place

Tout au cours du parcours de l'enfant au CPE Panda, plusieurs outils sont mis en place afin de permettre la création d'un lien de confiance entre les parents et les différents intervenants du CPE. Ceux-ci sont énumérés ci-dessous:

- a) Afin d'inscrire un enfant sur la liste d'attente, les parents sont invités à se rendre au CPE afin d'établir un premier contact avec le milieu;
- b) Lors de l'admission d'un enfant au CPE, les parents doivent assister à une réunion d'inscription et d'information au cours de laquelle le CPE, ses valeurs et son fonctionnement lui sont présentés;

- c) Avant que l'enfant commence à fréquenter le CPE, les parents sont invités à en faire une visite en compagnie de leur enfant notamment pour faire connaissance avec l'éducatrice qui accueillera l'enfant lors de son intégration;
- d) Lorsque l'enfant commence à fréquenter le CPE, une intégration progressive est préconisée afin de permettre à l'enfant et à l'ensemble des intervenants de s'adapter et de créer les liens nécessaires;
- e) Tout au long de la présence de l'enfant au CPE, les parents sont libres d'y circuler à leur guise et de communiquer par téléphone avec l'éducatrice de leur enfant tant que le bon fonctionnement n'est pas compromis;
- f) Les parents sont invités à assister à l'assemblée générale annuelle des membres laquelle est suivie de rencontres parents-éducatrices au cours desquelles les participants ont l'opportunité d'échanger sur leurs attentes et besoins respectifs. De plus, cette rencontre permet aux parents de s'imprégner des divers aspects du programme éducatif, notamment en ce qui a trait, au mobilier et à l'aménagement des aires de jeux, aux soins personnels offerts aux enfants, au langage et au raisonnement utilisé, aux activités préconisées, aux interactions entre les enfants et le personnel éducateur ainsi que la structure du service et des dispositions mises de l'avant pour les parents;
- g) Annuellement, les parents sont également invités à rencontrer l'éducatrice de leur enfant afin de faire un bilan de son évolution. De plus, quotidiennement un compte rendu est disponible. Les horaires de travail des éducatrices en dyade permettent généralement un contact direct et quotidien avec les parents;
- h) Diverses activités sont organisées dans le cadre de l'application du programme éducatif auxquelles les parents sont invités à participer.

2.2. Difficultés de collaboration

En présence de difficultés importantes de collaboration entre les parents et le personnel du CPE, un processus d'intervention est immédiatement enclenché. Les étapes suivantes s'appliquent, selon les besoins :

- a) **Identification** : Consulter verbalement la directrice générale et l'agente-conseil en soutien pédagogie et technique afin de permettre un échange entre les parents et le personnel du CPE sur les difficultés vécues.
- b) **Rencontre** : Rencontrer (rencontre préparée par la directrice générale et son adjointe) les personnes concernées. Exposer les faits observés et les attentes établis. Faire participer les personnes concernées et obtenir leur approbation quant aux attentes. Trouver des moyens pour atteindre les objectifs. Prendre des ententes. Fixer une date pour réévaluer la qualité de la collaboration. Préparer un compte rendu écrit des conclusions de la rencontre.
- c) **Retour** : Présenter un dossier sommaire au conseil d'administration.
- d) **Application** : Appliquer les moyens mis en place.

- e) **Évaluation** : Évaluer l'évolution de la collaboration, faire le bilan et apporter des modifications, au besoin. Rencontrer les personnes concernées soit, la situation c'est résorbé et il est alors possible de continuer une collaboration positive. Soit, malgré la bonne foi de tous, il est impossible de trouver entente et de poursuivre dans de pareilles conditions pour le bien-être de l'enfant. La directrice générale peut dans ce cas, proposer aux parents diverses alternatives ou mode de garde, qui sera mieux répondre à leur besoin ou à ceux de leur enfant. Par la suite, la directrice générale présente un suivi au conseil d'administration.

2.3. Résultats

Si les résultats de ce processus sont concluants et positifs, les personnes concernées doivent tirer profit de l'expérience et partager les résultats. Dans le cas contraire, si le processus échoue en raison du comportement des parents, ceux-ci seront alors exclus comme membre de la corporation et leur enfant ne pourra plus bénéficier des services offerts par le CPE. Parce que l'expulsion d'un enfant est une mesure extrême, il faut y recourir en dernier ressort, lorsque toutes les autres solutions ont été épuisées.

3. Paiement

Les frais de garde sont payables mensuellement le dernier jour de chaque mois. Un calendrier de facturation mensuelle est remis au parent à chaque début septembre. Il est fortement recommandé que les parents paient les frais de garde par prélèvements préautorisés, lesquels seront faits le premier jeudi de chaque mois.

3.1. Paiement sans provisions

Des frais de 10,00\$ seront exigés pour chaque paiement retourné par l'institution financière.

Les parents devront veiller à corriger la situation dans les 7 jours suivant l'envoi de l'avis de paiement sans provisions.

3.2. Paiement non effectué

Si le paiement n'est pas effectué à la date prévue, un taux d'intérêt annuel de 12 % sera appliqué sur le montant dû, à titre de frais de pénalité.

Les parents n'ayant pas effectué leur paiement à la date prévue, se verront remettre un état de compte et devront remédier à la situation dans les 7 jours suivants l'envoi de l'état de compte.

3.3. Entente de paiement

Si pour une raison ou une autre, des parents se voient dans l'impossibilité de payer leurs frais de garde tel que prévu, ils doivent contacter la direction afin de prendre entente. La direction aura alors toute la latitude nécessaire pour prendre entente avec les parents concernés.

3.4. Non-respect de l'entente de paiement

En cas de non-respect par les parents de l'entente de paiement prise avec la direction, la situation sera soumise au conseil d'administration qui statuera sur les moyens à prendre lesquels pourront aller jusqu'à l'expulsion des parents comme membre de la corporation et leur enfant ne pourra plus bénéficier des services offerts par le CPE. Parce que l'expulsion d'un enfant est une mesure extrême, il faut y recourir en dernier ressort, lorsque toutes les autres solutions ont été épuisées.

4. Absence prolongée

Lorsque qu'un enfant s'absente du CPE plus de 4 semaines ouvrables sans que le CPE en soit avisé, il est considéré avoir quitté définitivement le CPE. Si les parents désirent profiter à nouveau des services du CPE, ils devront refaire le processus d'inscription à La Place 0-5.

5. Rapport au conseil d'administration

S'il y a lieu, la direction informe le conseil d'administration des cas pouvant être litigieux de leur nature et de leur traitement. Advenant qu'un cas soit litigieux et complexe, le conseil d'administration peut faire appel au ministère de la Famille.

6. Conservation des dossiers

Toutes entente écrite, avis ou autre document est confidentiel et conservé sous clef au Centre. Seuls l'équipe de gestion administrative et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaires pour l'Application des mandats qui leur sont confiés par la loi.