



Centre de la petite enfance  
Château de grand-mère

## **RÈGLES DE RÉGIE INTERNE**

Document révisé et approuvé par le conseil d'administration.

9 janvier 2019

Mise à jour : 13 mars 2019

## TABLE DES MATIÈRES

*Note : «éducatrice» désigne aussi les éducateurs*

<b>PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE CHÂTEAU DE GRAND-MÈRE</b>	<b>2</b>
<b>I. ORIENTATIONS GÉNÉRALES</b>	<b>4</b>
<b>II RÈGLES DE FONCTIONNEMENT AU CPE</b>	<b>5</b>
1 Heures d'affaires	5
2. Politique d'admission	5
3. Procédure d'arrivée et de départ	6
4. Retard	7
5. Matériel fourni par les parents	7
6. Dossier d'inscription	8
7. Départ d'un enfant ou changement de statut dans les jours de fréquentation	8
8. Procédure d'expulsion d'un enfant reçu en service de garde	9
8.1 Motifs pouvant entraîner l'expulsion d'un enfant	9
8.2 Démarches à suivre par les parents et le service de garde, pour chacune des situations mentionnées, afin d'éviter l'expulsion de l'enfant	9
9. Politique concernant les enfants malades	10
9.1 Exclusion d'un enfant	10
9.2 Manifestation de symptôme de maladie durant la journée	11
9.3 Cas d'urgence	11
9.4 Administration des médicaments	11
10. Politique de facturation et de paiement	13
11. Congés fériés et Journée pédagogique	14
12. Fermeture temporaire	14
13. Participation des parents	14
14. Repas et collations	15
15. L'horaire type des activités quotidiennes	15
16. Application du programme éducatif	15
<b>III. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES</b>	<b>16</b>
17. Principes directeurs du traitement des plaintes	16
18. Personne désignée pour recevoir les plaintes	16
19. Traitement des plaintes	17
19.1 Réception de la plainte	17
19.2 Examen et traitement de la plainte	17
19.3 Rapport du traitement des plaintes	18
19.4 Conservation des dossiers	18
19.5 Plainte concernant la directrice générale	18

## Présentation du Centre de la petite enfance Château de grand-mère<sup>1</sup>

Le Centre de la petite enfance Château de grand-mère est une personne morale sans but lucratif, incorporée en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies*.

La personne morale gère deux installations de services de garde. La première installation est située tout près du Centre d'hébergement St-Joseph de la Providence et du CLSC Bordeaux-Cartierville. La seconde installation est située dans le même quartier, plus précisément, dans Place l'Acadie.

La première installation du Centre de la petite enfance Château de grand-mère a ouvert ses portes au printemps 1991 pour accueillir prioritairement les enfants dont les parents travaillaient au CHSLD et au CLSC. Il en est toujours de même aujourd'hui.

La deuxième installation qui a ouvert ses portes à l'été 2011 accueille majoritairement les enfants dont les familles habitent dans Place l'Acadie, un quartier revitalisé qui se démarque par sa clientèle qui représente une grande mixité sociale. Pour réussir à développer cette deuxième installation, des partenaires financiers, outre le ministère de la Famille (MF), ont fait des dons majeurs. Ces partenaires sont : Les Sœurs Oblates Franciscaines De Saint-Joseph, la CDEC Ahuntsic-Cartierville et la Caisse populaire Saint-Joseph de Bordeaux.

Le CPE Château de grand-mère détient un permis du ministère de la Famille (MF) de 150 places pour offrir un service de garde dans ces deux installations.

Les enfants qui fréquentent le CPE sont répartis par groupes d'âge

<b>Installation 1</b>	<b>Installation 2</b>
Capacité d'accueil : 70 enfants	Capacité d'accueil : 80 enfants
- 10 enfants de 6 mois à 18 mois à la pouponnière	- 15 enfants de 6 mois à 18 mois à la pouponnière
- 60 enfants âgés de 18 mois à 59 mois, répartis dans 7 groupes	- 65 enfants âgés de 18 mois à 59 mois, répartis dans 8 groupes

Le Centre de la petite enfance Château de grand-mère applique les dispositions du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (*art.21*) et établit le ratio personnel/enfant comme suit :

- 1/5 enfants présents ou moins, âgés de moins de 18 mois;
- 1/8 enfants présents ou moins, âgés de 18 mois à moins de 4 ans;
- 1/10 enfants présents ou moins, âgés de 4 ans et à moins de 5 ans au 30 septembre.

---

<sup>1</sup> Dans le texte, l'abréviation CPE sera aussi utilisée pour désigner le Centre de la petite enfance Château de grand-mère.

La personne morale est administrée par un conseil d'administration composé de 9 administrateurs, dont 6 sont des parents usagers des deux installations du CPE. Le conseil d'administration du Centre de la petite enfance Château de grand-mère est représenté par la direction générale.

Annuellement, les membres de la personne morale sont convoqués en assemblée générale.

Les employées du Centre de la petite enfance Château de grand-mère sont syndiquées avec le syndicat des Travailleuses-eurs des Centres de la petite enfance de Montréal et Laval - CSN.

La personne morale est membre de plusieurs organismes dont :

- Le RCPEÎM, Regroupement des Centres de la petite enfance de l'île de Montréal;
- L'AQCPE, Association québécoise des centres de la petite enfance;
- L'APCPE, Association patronale des CPE;
- L'APNCPE, Association patronale nationale des CPE;
- La Place 0 – 5 ans (gestion de la liste d'attente);
- CASIOPE (Centre d'aide et de soutien aux intervenants et aux organismes en petite enfance);
- William Coop, coopérative d'achats;
- La Mutuelle de Prévention des CPE;
- La TCJBC, Table de concertation Jeunesse Bordeaux Cartierville;
- Le CPEF, Comité Petite Enfance Famille;
- Le CLIC (Centre local des intervenants communautaire);
- La CDEC Ahuntsic Cartierville (Corporation de développement économique et culturel).

## I. ORIENTATIONS GÉNÉRALES

La santé, la sécurité, le développement, l'épanouissement et le bien-être des enfants constituent la raison d'être du Centre de la petite enfance Château de grand-mère. Le Centre s'engage à offrir des services de qualité aux enfants et aux parents, à savoir :

- Du personnel qualifié et expérimenté.
- Un environnement sécuritaire et soigneusement organisé :
  - > Chaque groupe a son propre local. Au besoin, les groupes d'enfants, encadrés par leur éducatrice, peuvent fonctionner ensemble.
  - > D'autres espaces sont à leur disposition : une salle multi fonctionnelle, un balcon protégé (à l'installation 1) et des aires extérieures de jeu protégées.
- Du matériel éducatif stimulant et diversifié :
  - > Des jouets de qualité et en quantité suffisante, des livres et des livres-audio, des appareils audiovisuels, du matériel d'arts plastiques, des jeux et/ou des appareils psychomoteurs, etc.
- Un programme d'activités éducatives, basé sur le programme éducatif «Accueillir la petite enfance» qui permet d'assurer le développement global de l'enfant. Les activités sont conçues dans la perspective d'intégrer les cinq dimensions du développement soit : affective, physique et motrice, sociale et morale, cognitive, langagière. Par cette approche, le CPE permet à l'enfant d'acquérir les habiletés qui lui seront nécessaires lors de son passage à l'école : confiance et estime de soi, respect des autres, motivation, goût de l'exploration et de la découverte, expression de son point de vue, capacité d'attention, habitude de recherche de solutions, etc.
- Un programme d'activités annuelles :
  - > Tout au long de l'année des journées thématiques spéciales sont organisées pour souligner différents événements tels : la rentrée/l'Halloween/la journée de l'enfant/Noël/la fête des neiges/ la St-Valentin/le départ des finissants et la fête familiale de l'été. À plusieurs occasions les parents sont invités à se joindre à leur enfant pour prendre part aux activités.
  - > Quelques sorties et événements culturels nécessitant une contribution parentale supplémentaire sont offertes aux enfants de 3 et/ou 4 ans; pommes, cabane à sucre, sortie spéciale pour les finissants...
- Un menu équilibré de qualité, qui respecte le Guide alimentaire canadien : un dîner et deux collations.
- Une communication écrite quotidienne aux parents de chaque enfant.

Par ailleurs, le Centre de la petite enfance Château de grand-mère, croyant que les échanges intergénérationnels sont profitables autant pour les enfants que pour les personnes âgées, poursuit, depuis l'ouverture de la première installation, des activités occasionnelles avec les personnes bénéficiaires du Centre d'hébergement St-Joseph de la Providence, du Centre de jour du CLSC Bordeaux-Cartierville. Ces échanges peuvent prendre différentes formes : activités physiques, jeux interactifs, histoires, bricolages, partage de repas, visites des personnes âgées lors de fêtes spécifiques, invitation des personnes âgées à nos spectacles et nos événements familiaux.

## **II RÈGLES DE FONCTIONNEMENT AU CPE**

### **1 Heures d'affaires**

Les heures d'affaires du CPE sont de 7h00 à 18h00 du lundi au vendredi. À l'intérieur de cette période, tous les parents bénéficiant de la contribution réduite ont droit, pour leur enfant, à un maximum de 10 heures continues par jour de services de garde éducatifs.<sup>2</sup>

### **2. Politique d'admission**

En vertu du permis qui lui est accordé par le ministère de la Famille, le Centre de la petite enfance Château de grand-mère admet 150 enfants âgés de 6 mois à moins de 5 ans au 30 septembre. En plus de valoriser la mixité sociale, le CPE favorise l'intégration des enfants à besoins particuliers dans la mesure où la formation du personnel et le soutien professionnel sont adéquats et que l'organisation physique des lieux le permet.

Les 150 places du CPE sont priorisées de façon suivante :

- 1- Aux enfants des employés du Centre d'hébergement St-Joseph de la Providence et du CLSC Bordeaux-Cartierville (pour l'installation 1);
- 1- Aux enfants des résidents de Cité de l'Acadie (pour l'installation 2);
- 1- Aux enfants des employées du CPE Château de grand-mère qui détiennent un poste permanent et dont la période de probation est complétée. Ces enfants ne peuvent pas fréquenter l'Installation dans laquelle leur parent ou un membre de la famille travaille;
- 2- La fratrie actuelle;
- 3- Aux enfants des employés du CIUSSS non visés par le point 1 qui habitent le territoire du CLSC Bordeaux-Cartierville.
- 4- Aux enfants qui habitent sur le territoire du CLSC Bordeaux-Cartierville.

Note : des places sont réservées aux enfants référés selon les protocoles d'entente entre le CPE et le CLSC Bordeaux-Cartierville ainsi qu'entre le CPE et les Œuvres Marie-Anne-Lavallée;

L'inscription sur la liste d'attente de chacune des installations du CPE est confiée à La Place 0 – 5 ans. Cet organisme, reconnu par le ministère de la Famille, fournit un service de gestion centralisée des listes d'attente.

---

<sup>2</sup> Réf. Art.6 par.1 du Règlement sur la contribution réduite

### **3. Procédure d'arrivée et de départ**

Pour que l'enfant profite de l'ensemble des activités offertes par le Centre de la petite enfance Château de grand-mère, il devra arriver avant 9h15 et ne quitter qu'à partir de 15h30. Toutefois il est possible de déroger à cet horaire; pour ce, le parent doit en informer le CPE en contactant ou laissant un message au poste d'accueil de chaque installation.

- Chaque enfant qui entre au CPE de même que chaque enfant qui en sort, doit être accompagné d'un adulte.
- Chaque adulte qui passe la porte du CPE doit être vigilant. Si l'adulte est en discussion téléphonique à son arrivée au CPE, il doit terminer sa conversation à l'extérieur, avant d'entrer au CPE.
- À l'arrivée le matin, le parent ou la personne autorisée à accompagner l'enfant est responsable de l'aider à se déshabiller au vestiaire et de se rendre avec lui au local d'accueil. Le parent ou la personne autorisée à accompagner l'enfant doit avoir salué l'éducatrice d'accueil avant de quitter le CPE.
- Au départ en après-midi, un enfant ne peut sortir seul de son local ou de la cour extérieure. Donc, si le parent ou la personne autorisée à accompagner l'enfant discute avec l'éducatrice, son enfant doit demeurer dans le local ou dans la cour extérieure.
- Le parent ou la personne autorisée à accompagner l'enfant est responsable de l'enfant dès que celui-ci quitte le local ou la cour extérieure.
- Pendant la période d'accueil et de départ, le jeu de cache-cache et la course dans le CPE sont strictement défendus.
- Seuls les adultes sont autorisés à ouvrir la porte d'entrée du CPE. L'électro-aimant, le clavier ou le lecteur de puces électroniques sont les éléments du système de sécurité pour le contrôle des portes. Ces systèmes de contrôle des portes sont installés pour éviter que les enfants puissent sortir seuls du CPE ou que des inconnus puissent y entrer. Ces éléments des systèmes de contrôle des portes ne doivent jamais être manipulés par les enfants du CPE, ni par les grands frères et grandes sœurs.

Il est important d'expliquer à l'enfant que ce système est présent pour sa sécurité et que seuls les adultes ont le droit de l'utiliser, et ce, tant et aussi longtemps que l'enfant fréquentera le CPE. (À noter que lors du déclenchement d'une alarme incendie le système se désactive automatiquement, la porte est donc déverrouillée.)

Lorsque le parent autorise une tierce personne, inconnue du personnel, à venir chercher son enfant, il a l'obligation d'aviser verbalement ou par écrit la direction du CPE ou l'éducatrice responsable de son enfant. Cette tierce personne sera tenue, à son arrivée, de présenter une pièce d'identité.

Lors des journées de sortie, afin de profiter pleinement de cette journée spéciale, l'heure d'arrivée au CPE est devancée en fonction de la distance à parcourir pour atteindre le lieu de la visite. Des informations adéquates sont toujours remises aux parents à cet effet.

#### 4. Retard

Le parent qui vient chercher son enfant à la fin de la journée est prié de respecter **l'heure de fermeture, soit 18h00**. Le parent doit donc **prévoir arriver suffisamment à l'avance** afin d'avoir le temps de consulter le livre de communication quotidienne de son enfant et de l'aider à s'habiller avant 18h00.

Pour tout retard, conformément à l'entente de services signée avec le ministère de la Famille, une pénalité est exigée et facturée sur le compte du parent. Le montant de cette pénalité est de :

**5 \$ par tranche de 5 minutes de retard.**

**Trois (3) retards non justifiés, sur une période de trois (3) mois peuvent mener à une expulsion du CPE après un délai de deux (2) semaines afin que le parent puisse trouver un autre service de garde, sauf si le motif d'expulsion touche la santé et la sécurité des enfants et du personnel du service de garde.**

#### 5. Matériel fourni par les parents

Les articles suivants sont nécessaires au fonctionnement et au bien-être de votre enfant. Chaque item doit être identifié. Nous demandons aux parents de marquer les vêtements, les bottes ainsi que tout autre objet personnel de l'enfant.

##### **Enfants**

- Vêtements de rechange : chandail, pantalon, bas, sous-vêtements;
- Un objet de réconfort pour la sieste (si nécessaire);
- Une paire de pantoufles, avec semelles antidérapantes et facilement enfilables pour la période de la sieste (voir modèles suggérés au CPE);
- Un habit de neige et des bottes faciles à enfiler, pour l'hiver;
- Un cache-cou pour l'hiver (pour des raisons de sécurité, les foulards ne sont pas acceptés);
- Des mitaines en hiver (pour faciliter le travail et accéléré le temps d'habillage, les gants ne sont pas acceptés);
- Une paire de bottes de pluie au printemps, en été et en automne;
- Un imperméable pour les jours de pluie;
- Un costume de bain et une serviette de plage en été;
- Un chapeau qui protège bien des rayons du soleil au printemps à l'été et à l'automne;
- Des couches si nécessaire.

<p><b>En été, tous les enfants qui portent des couches doivent avoir des couches de piscine au moment des jeux dans l'eau.</b></p>
--

##### **Poupons**

- Du lait maternisé ou maternel déjà pré-mesuré dans les bouteilles;
- De la crème à base de zinc;
- Un petit verre avec bec;
- Des couches;



- Des vêtements de rechange en quantité suffisante;
- Un objet de transition;
- Des vêtements d'intérieur ou d'extérieur, faciles à enfiler;
- Un habit de neige, idéalement, en une seule pièce;
- Des bottes faciles à enfiler pour l'hiver;
- Une paire de pantoufles, avec semelles antidérapantes et facilement enfilables pour la période de la sieste (voir modèles suggérés au CPE).

**Tous les enfants, y compris les poupons, doivent être habillés selon la température extérieure, car ils sortent régulièrement tout au long de l'année. (Conformément à l'article 114 du Règlement sur les services de garde éducatifs à enfance)**

## **6. Dossier d'inscription**

À l'inscription de l'enfant, le parent doit compléter le dossier d'inscription et signer les autorisations nécessaires. Il doit aussi fournir les documents requis par le MF, entre autres un certificat de naissance de l'enfant et de l'un des parents ou tout autre document établissant sa citoyenneté canadienne ou son statut de résident permanent.

Les renseignements contenus dans le dossier de l'enfant sont confidentiels et nul ne peut en donner ou en recevoir communication écrite ou verbale, sans l'autorisation préalable du titulaire ou de l'autorité parentale.

**Le parent a la responsabilité de communiquer à la direction du CPE tout changement dans le dossier d'inscription de son enfant.**

## **7. Départ d'un enfant ou changement de statut dans les jours de fréquentation**

Tel que stipulé par l'Office de la Protection du Consommateur, un parent peut mettre fin au service de garde, à tout moment, à sa discrétion<sup>3</sup>. À cet effet le document « Résiliation de contrat » est remis au parent au moment de l'inscription.

Cependant, pour éviter les pénalités monétaires et aider au bon fonctionnement du CPE il est demandé lors du départ définitif d'un enfant, que le parent donne un avis écrit à la direction, au moins deux (2) semaines avant la date du départ, afin de ne pas payer la pénalité de rupture de contrat (le moindre du 50 \$ ou 10% des services rendus).

Un parent qui désire un changement de statut dans les jours de fréquentation de l'enfant, doit adresser une demande écrite à la direction.

---

<sup>3</sup> Dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q.,c.p-40.1) Office de protection du consommateur et ministère de la Famille et de l'Enfance; juin 2002.

## **8. Procédure d'expulsion d'un enfant reçu en service de garde**

### **8.1 Motifs pouvant entraîner l'expulsion d'un enfant :**

- A. Enfant présentant des problèmes importants dans son intégration et ses interactions sociales dont l'agressivité incontrôlable.
- B. Le service de garde ne peut répondre aux besoins particuliers de l'enfant.
- C. Les parents font fréquemment des paiements en retard et sans provision et refusent de payer le solde dû pour les services rendus.
- D. Les parents font preuve de négligence en ne venant pas chercher leur enfant quand il est malade ou en amenant un enfant malade au CPE.

### **8.2 Démarches à suivre, par les parents et le service de garde, pour chacune des situations mentionnées, afin d'éviter l'expulsion de l'enfant :**

- A. Enfant présentant des problèmes importants dans son intégration et ses interactions sociales dont l'agressivité incontrôlable
  - 1. Observation de l'enfant par l'éducatrice et la directrice;
  - 2. Établissement d'un plan d'action;
  - 3. Rencontre avec les parents;
  - 4. Résumé écrit de la rencontre avec les parents;
  - 5. Appel aux ressources externes, au besoin (CLSC, CMR, psychologue, éducatrice spécialisée, orthophoniste, pédopsychiatre....);
  - 6. Réévaluation du cas après un (1) mois;
  - 7. Ajustement avec les spécialistes, au besoin;
  - 8. Rencontre avec les parents;
  - 9. Résumé écrit de la rencontre avec les parents;
  - 10. Suivi du cas durant 6 mois;
  - 11. Décision après 6 mois, selon évolution du cas.

\* Il est à noter que si la sécurité de l'enfant, des autres enfants ou du personnel est en danger, une suspension immédiate peut être mise en place en attendant de pouvoir établir un plan d'intervention en collaboration avec les parents et les ressources extérieures.

- B. Le service de garde ne peut répondre aux besoins particuliers de l'enfant
  - 1. Observation de l'enfant par l'éducatrice et la directrice;
  - 2. Évaluer les besoins particuliers de l'enfant;
  - 3. Rencontrer les parents;
  - 4. Résumé écrit de la rencontre avec les parents;
  - 5. Établir un plan d'action;
  - 6. Faire appel aux ressources externes;
  - 7. Mettre le plan d'action en place;
  - 8. Évaluation après un (1) mois;
  - 9. Ajustement, faire appel à d'autres ressources externes, au besoin;
  - 10. Évaluation après un (1) mois;
  - 11. Décision de poursuivre et chercher d'autres solutions / Décision de diriger les parents vers d'autres services.

- C.** Les parents font fréquemment des paiements en retard et sans provision et refusent de payer le solde dû pour les services rendus
1. Aviser le parent du retard de paiement 10 jours après la date de facturation;
  2. Donner dix (10) jours au parent pour payer le montant complet du solde ou prendre un arrangement entre le parent et le service de garde;
  3. Si le parent n'a pas respecté le point 2, il recevra un avis final qui l'avisera qu'il a dix (10) jours de la réception de l'avis pour acquitter son solde;
  4. Si le parent n'a pas respecté le point 3, le directeur général doit décider :
    - a) d'exclure l'enfant du CPE jusqu'au règlement des frais de garde;
    - b) d'étudier le cas et décider de résilier l'entente de service;
    - c) de prendre toutes mesures qu'il juge appropriées.
- D.** Les parents font preuve de négligence en ne venant pas chercher leur enfant quand il est malade ou en amenant un enfant malade à CPE
1. Rencontrer les parents suite à l'observation de situations répétitives;
  2. Établir une entente de collaboration;
  3. Évaluation de l'entente après un (1) mois;
  4. Décision de poursuivre et chercher d'autres solutions / Décision de diriger les parents vers d'autres services.

## **9. Politique concernant les enfants malades**

### **9.1 Exclusion d'un enfant**

Lorsqu'un enfant est malade, il a besoin d'une attention particulière et le personnel de garde peut difficilement s'occuper à la fois d'un groupe d'enfants et d'un enfant malade.

Donc, un enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants (fièvre, diarrhée, vomissement, toux anormale, yeux irrités avec écoulement de pus) ne peut être admis pour la journée. Si le personnel juge que l'enfant est incapable de participer normalement aux activités de la journée, nous ne pourrions pas accepter l'enfant.

Les parents doivent prévenir la direction du Centre si l'enfant a contracté une maladie contagieuse (varicelle, scarlatine, etc.), afin que les autres parents puissent être avertis des possibilités de contagion chez leur enfant. Lors de l'apparition de maladies contagieuses, des conseils sont immédiatement donnés aux parents et des mesures énergiques sont prises par le CPE. La collaboration des parents s'avère essentielle lors de l'application de celles-ci.

## **9.2 Manifestation de symptôme de maladie durant la journée**

Au cours de la journée, si l'enfant présente un ou plusieurs symptômes de maladie (fièvre, diarrhée, vomissement ou autres) la direction ou l'éducatrice contacte le parent pour lui demander de venir chercher son enfant dans les plus brefs délais.

## **9.3 Cas d'urgence**

Dans une situation d'urgence, le Centre de la petite enfance Château de grand-mère est responsable de communiquer avec un parent ou une autre personne désignée avant ou après avoir contacté les services ambulanciers ou hospitaliers.

Une autorisation anticipée, signée par le parent, permettant de conduire l'enfant à l'hôpital, au CLSC ou à la clinique, est contenue au dossier. L'enfant est alors accompagné d'un des membres du personnel du Centre et déplacé par ambulance au frais du parent.

Un rapport d'accident est remis au parent pour toute blessure (subite à l'intérieur ou à l'extérieur), ayant nécessité une consultation médicale lorsque l'enfant était sous la responsabilité du Centre de la petite enfance Château de grand-mère.

## **9.4 Administration des médicaments**

Selon le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le CPE doit s'assurer qu'aucun médicament destiné à un enfant qu'il reçoit n'est conservé ni administré que 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.

L'étiquette de son contenant doit clairement indiquer le nom de l'enfant, le nom du médecin, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement.

Le parent doit remplir et signer le formulaire «Autorisation de médicament» qu'il transmettra à l'éducatrice responsable de son enfant ou à l'éducatrice responsable de l'accueil. L'autorisation écrite du parent doit contenir le nom de l'enfant, le nom du médicament à administrer, les instructions relatives à son administration, la durée de l'autorisation et la signature du parent.

Conformément au *Règlement sur les services éducatifs à l'enfance* :

*Selon l'article 120 :*

Malgré l'article 118, le prestataire de services 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 prestataire de services peut fournir les médicaments prévus au premier alinéa. 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.

Malgré les dispositions du deuxième alinéa de l'article 117, 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.

*Selon l'article 121 :*

Malgré les articles 116 et 118, le prestataire de services de garde peut fournir, conserver et administrer de l'acétaminophène à tout enfant sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité pourvu qu'il le soit conformément au protocole prévu à l'annexe II dûment signé par le parent.

Toutefois, si l'acétaminophène est fourni par le parent, son contenant doit être clairement identifié au nom de l'enfant à qui ce médicament est destiné.

*Selon l'article 121.1 :*

Le titulaire d'un permis doit désigner par écrit une ou des personnes habilitées à administrer les médicaments dans chacune de ses installations.

Le titulaire d'un permis doit s'assurer que seule une personne ainsi désignée administre un médicament à un enfant.

La responsable d'un service de garde en milieu familial ou, en son absence, sa remplaçante prévue à l'article 81 peut également administrer un médicament à un enfant qu'elle reçoit.

*Selon l'article 121.2 :*

Le prestataire de services de garde doit tenir une fiche d'administration des médicaments pour chaque enfant qu'il reçoit.

Cette fiche d'administration des médicaments doit contenir le nom de l'enfant, le nom du parent, le nom du médicament dont le parent autorise l'administration, ainsi que la date et l'heure de son administration à l'enfant, la dose administrée, le nom de la personne qui l'a administré ainsi que sa signature.

Toutefois, le prestataire de services n'est pas tenu d'inscrire à cette fiche les renseignements concernant l'administration des médicaments prévus à l'article 120 à l'exception de la lotion calamine et des solutions orales d'hydratation.

Le prestataire de services doit s'assurer que la personne qui administre un médicament le consigne à la fiche.

Tous les médicaments doivent être consignés dans les endroits prévus :

- Deux boîtes à médicaments, fermées à clés, se trouvent dans les réfrigérateurs de la cuisine et de la pouponnière;
- Une armoire sous clé est disponible dans le local de l'enfant.

**\* L'auto-injecteur d'épinéphrine (Épipen) ne doit pas être entreposé sous clé et doit être accessible aux membres du personnel ou à la responsable d'un service de garde en milieu familial, sa remplaçante et, si c'est le cas, son assistante.**

Dans le cas de l'acétaminophène, il peut être administré à l'occasion sans prescription à un enfant, pourvu que le parent ait complété le protocole disponible à cet effet lors de l'inscription.

Conformément à l'article 116, al.3 du *Règlement sur les services éducatifs à l'enfance*, des gouttes nasales salines et des solutions orales d'hydratation peuvent être administrées sans prescription, tout comme la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, de la crème hydratante, du baume à lèvres, la lotion calamine et la crème solaire peuvent être appliquées à un enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'elles le soient avec l'autorisation écrite du parent. Pour que ces médicaments soient administrés ou appliqués à l'enfant, le parent doit l'autoriser en signant un formulaire qui peut être complété lors de l'inscription.

**Aucun traitement homéopathique ou crème médicamenteuse ne peut être dispensé par le personnel du CPE si non prescrit par un médecin.**

## **10. Politique de facturation et de paiement**

- > Des frais de cotisation de 10 \$ par famille sont demandés, lors de la première utilisation des services de garde, pour admettre la famille en tant que membre de la corporation sans but lucratif du Centre de la petite enfance Château de grand-mère. Ces frais ne sont pas remboursables et sont renouvelables au 1<sup>er</sup> septembre de chaque année. Les parents sont libres de choisir s'ils veulent être membres ou non de la corporation. En plus d'encourager les activités de la corporation, le fait d'adhérer à la corporation du CPE donne le droit de vote lors des assemblées générales.
- > Le paiement des frais de garde se fait par tranche de deux semaines, par paiement préautorisé.
- > Le parent doit signer la convention autorisant le retrait préautorisé.
- > Des frais d'administration de 15 \$ sont exigés si un retrait préautorisé est refusé par l'institution financière.
- > Des frais annuels de 10 \$ sont demandés pour la fourniture de la crème solaire, produit non subventionné par le ministère de la Famille. (*Règlement sur la contribution réduite, art. 10*)
- > Un reçu pour les frais de garde est remis aux parents au plus tard le 28 février de chaque année.

## 11. Congés fériés et Journée pédagogique

Le Centre de la petite enfance Château de grand-mère est ouvert toute l'année, sauf les jours suivants :

### Jours fériés

<ul style="list-style-type: none"><li>▫ La veille du Jour de l'An</li><li>▫ Le Jour de l'An</li><li>▫ Le Vendredi Saint</li><li>▫ Le Lundi de Pâques</li><li>▫ La journée des Patriotes</li><li>▫ La Fête Nationale du Québec</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▫ La Confédération</li><li>▫ La Fête du Travail</li><li>▫ L'Action de Grâce</li><li>▫ La veille de Noël</li><li>▫ Le jour de Noël</li><li>▫ Le lendemain de Noël</li></ul>
---	--

### Journée pédagogique

**Afin de permettre au personnel du CPE de planifier et d'organiser la rentrée, une journée pédagogique est prévue**

- **Le jour de la rentrée scolaire de la CSDM.**

Les journées fériées ainsi que la journée pédagogique sont facturées aux parents.

## 12. Fermeture temporaire

Dans le cas d'une fermeture exceptionnelle et indépendante de la volonté du Centre de la petite enfance Château de grand-mère, les parents seront avisés par téléphone qu'ils doivent venir chercher leur enfant. Le CPE fournira repas et collations si le service est offert plus de 4 heures.

## 13. Participation des parents

Le Centre de la petite enfance Château de grand-mère est accessible aux parents en tout temps durant les heures d'ouverture et lorsque leur enfant est présent. Toutefois, leur collaboration est demandée, afin d'éviter de perturber les activités en cours.

Le CPE a un Conseil d'administration formé au deux-tiers de parents utilisateurs de services. La collaboration des parents dans certains comités est précieuse pour le Centre et pour le développement harmonieux des enfants.

Par ailleurs, pour que certaines activités ou sorties se réalisent en toute sécurité, la présence de parents accompagnateurs est parfois essentielle. La disponibilité des parents est alors fort appréciée.

## 14. Repas et collations

Le Centre de la petite enfance Château de grand-mère est soucieux d'offrir une alimentation saine et équilibrée **qui respecte le Guide alimentaire canadien**.

Tous les jours, un dîner et deux collations sont servis aux enfants. Les parents dont les enfants souffrent d'intolérances ou d'allergies alimentaires doivent remettre au CPE un billet de médecin qui spécifie les aliments auxquels l'enfant est intolérant ou allergique. À moins d'avis contraire de la part d'un médecin, les enfants souffrant d'allergies reçoivent un repas alternatif. Le CPE détient une politique alimentaire qui est remise aux parents lors de l'inscription de l'enfant.

Le menu quotidien est affiché sur le babillard à l'entrée.

## 15. L'horaire type des activités quotidiennes

La concrétisation du programme éducatif appliqué dans notre CPE se retrouve dans l'horaire type des activités quotidiennes.

Le programme quotidien d'activités est équilibré. Il est composé :

- D'activités dirigées et d'activités libres;
- De jeux à l'intérieur et à l'extérieur;
- De jeux calmes et de jeux actifs;
- D'activités individuelles et d'activités collectives;
- D'activités en petit groupe et d'activités en grand groupe;
- D'activités de base (accueil, hygiène, sieste, dîner) et d'activités choisies (jeux de rôles, contes, bricolage, sorties, etc.).

L'horaire type des activités quotidiennes est élaboré par chaque éducatrice titulaire d'un groupe en collaboration avec l'éducatrice de la rotation. À la pouponnière, les activités quotidiennes sont déterminées en équipe. Une copie du déroulement des activités quotidiennes est affichée au babillard de chaque local.

Des informations détaillées concernant l'horaire type des activités quotidiennes se retrouvent dans le document «Programme éducatif».



### **III. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Par l'établissement de règles et de balises, le Centre de la petite enfance Château de grand-mère veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

#### **17. Principes directeurs du traitement des plaintes**

Le Centre de la petite enfance Château de grand-mère recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel du Centre ou toute personne agissant au nom d'un membre du personnel du Centre.

Toute personne peut porter plainte au Centre pour dénoncer un fait ou une situation prévalant au CPE qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*. La plainte pourrait aussi relever d'un fait ou d'une situation qui menacerait la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui sont reçus au CPE.

Toute personne peut porter plainte au Centre lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le CPE manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi ou le Règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de Centre de la petite enfance Château de grand-mère manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la «*Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*» ou par un de ses règlements.

#### **18. Personne désignée pour recevoir les plaintes**

Le Centre de la petite enfance Château de grand-mère assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, le directeur général est la personne désignée pour recevoir les plaintes. Il désigne également la directrice de chaque installation à titre de remplaçante au cas où le directeur général s'absenterait pour plus de 24 heures.

Le directeur général permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, lui fournit les renseignements ou documents requis si nécessaires, le dirige vers le bon interlocuteur, personne ou organisme s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

## **19. Traitement des plaintes**

Le directeur général, traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

### **19.1 Réception de la plainte**

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, le directeur général ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, le directeur général expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et son adresse. Si le directeur général est absent pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de communiquer avec le directeur général à un autre moment dans la journée et de prendre en note ses coordonnées pour que le directeur général puisse communiquer avec lui ultérieurement.

### **19.2 Examen et traitement de la plainte**

Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le directeur général doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, le directeur général 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 directrice générale doit immédiatement la signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide «Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde». 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 Centre de la petite enfance, 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, le directeur général transmet le dossier sans délai au Conseil d'administration pour qu'il statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Il avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille.

### **19.3 Rapport du traitement des plaintes**

Le directeur général informe périodiquement le Conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE, en décrivant la nature et le traitement de la plainte.

### **19.4 Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le Centre ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du Centre de la petite enfance Château de grand-mère. Seuls le directeur général, la directrice de l'installation et le Conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

### **19.5. Plainte concernant le directeur général**

Advenant une plainte concernant le directeur général, le parent devra adresser sa plainte au Conseil d'administration à l'attention de la présidence. La présidence verra à réunir rapidement le Conseil d'administration, lequel traitera cette plainte avec diligence et confidentialité.