



Régie interne

C.P.E. Topinambour

Centre à la petite enfance Topinambour

2315 Fullum, Montréal (Québec), H2K 3P3

24 janvier 2022

CPE Topinambour

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | PRÉSENTATION DU CPE | 3 |
| 2. | ORIENTATION GÉNÉRALES | 3 |
| 3. | LE PERSONNEL | 4 |
| 4. | LA CLIENTÈLE | 4 |
| 5. | POLITIQUE D'ADMISSION | 4 |
| 6. | FRÉQUENTATION | 5 |
| 7. | INSCRIPTIONS | 5 |
| 8. | ENTENTE DE SERVICES | 5 |
| 9. | MODE DE PAIEMENT | 5 |
| 10. | HEURES D'OUVERTURE CALENDRIER ET FERMETURES | 6 |
| 11. | RESPONSABILITÉS PARENTALES À L'ARRIVÉE ET AU DÉPART DU CPE | 7 |
| 12. | SANTÉ ET SÉCURITÉ | 8 |
| 13. | MATÉRIEL FOURNI PAR LES PARENTS | 8 |
| 14. | HABILLEMENT | 9 |
| 15. | RÉPAS – ALIMENTATION | 9 |
| 16. | BONBONS AUTRES FRIANDISES ET JOUETS | 10 |
| 17. | SIESTE | 10 |
| 18. | PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT | 10 |
| 19. | RETARDS | 11 |
| 20. | SANTÉ | 11 |
| 21. | MÉDICAMENTS | 12 |
| 22. | CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES | 12 |
| 23. | ÉVÈNEMENT SPÉCIAUX | 13 |
| 24. | ORGANISATION INTERNE | 13 |
| 25. | DÉPART DÉFINITIF DU CPE | 15 |
| 26. | POLITIQUE D'EXPULSION | 15 |
| 27. | MÉCANISME DE COMMUNICATION AVEC LE CA ET AVEC LE MINISTÈRE | 17 |
| 28. | TRAITEMENT DES PLAINTES | 17 |
| | ANNEXE A : Politique de traitement des plaintes | 18 |

1. PRÉSENTATION DU CPE

Le CPE Topinambour est une corporation sans but lucratif incorporée selon la partie III de la Loi sur les compagnies, subventionnée par le Ministère de la famille. Il a été créé par des employés de Télé-Québec à l'origine sous le nom « L'Autre garderie » pour répondre avant tout aux besoins de garde de leurs enfants.

Il détient :

- ⇒ un permis d'opération de 80 places du Ministère, réparties en 10 poupons de 0 à 17 mois et de 70 enfants de 18 mois à 5 ans;
- ⇒ un permis d'occupation de la Ville de Montréal;

« L'Autre garderie » est entrée en fonction au mois de janvier 1986 dans les locaux du 2160, rue Logan, et fut relocalisée en janvier 2001, au 2315, rue Fullum, sous l'appellation « CPE Topinambour ».

La corporation est administrée par un conseil d'administration de sept administrateurs, dont cinq sont des parents d'enfants fréquentant le CPE, en plus d'un membre du personnel et d'un membre de la communauté.

2. ORIENTATIONS GÉNÉRALES

Le CPE est un service de garde qui a pour objectifs généraux de:

- ⇒ toujours mettre l'enfant au cœur de ses actions
- ⇒ maintenir un cadre physique agréable, adapté et sécuritaire en fonction des besoins des enfants;
- ⇒ favoriser les saines habitudes de vie
- ⇒ favoriser la participation des parents par leur présence au conseil d'administration et aux autres activités du CPE.

Le CPE offre des services de garde en installation et s'engage à offrir des services de qualité, à assurer la santé, la sécurité, ainsi que le développement et le bien-être des enfants de 0 à 5 ans, dans un environnement stimulant et adapté.

Les valeurs véhiculées au CPE sont l'estime de soi, l'autonomie, le respect, la créativité et l'expression de soi.

La collaboration entre le personnel et les parents contribue à développer un sentiment de sécurité affective auprès des enfants, à assurer le lien et à permettre à l'enfant d'établir des liens affectifs et significatifs avec d'autres adultes.

Le programme éducatif est basé sur le document ACCUEILLIR LA PETITE ENFANCE et tient compte de toutes les composantes de celui-ci lors de nos planifications, interventions et actions au quotidien.

3. LE PERSONNEL

Le personnel est composé de la direction générale, de la directrice adjointe à la pédagogie de la cuisinière ainsi que du personnel éducateur.

Le personnel possède une formation reconnue en service de garde ou une formation répondant aux exigences du règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance et en tout temps, le respect de 2/3 des membres qualifié est maintenu.

Tous les membres du personnel ont une formation de secouriste et font une mise à jour régulière de leurs connaissances en premiers soins. De plus, de la formation continue est offerte au personnel selon leurs besoins et intérêts.

Chaque membre du personnel et du conseil d'administration ainsi que toute personne présente régulièrement (bénévole, stagiaire) doit consentir par écrit à la vérification d'absence d'empêchement qui est soumis au Service de Police de la Ville de Montréal et à la communication de l'attestation d'absence d'empêchement au titulaire de permis.

Le ratio éducateur/enfant est de 1 pour 5 poupons de moins de 18 mois, de 1 pour 8 enfants de 18 mois à 48 mois et de 1 pour 10 enfants de plus de 4 ans.

4. LA CLIENTÈLE

Au CPE Topinambour, nous accueillons les enfants de 0 à 5 ans, ayant des besoins particuliers ou non.

5. POLITIQUE D'ADMISSION

Les critères de sélection sont respectés selon les disponibilités au sein du groupe d'âge auquel l'enfant est inscrit, par ordre chronologique d'inscription sur la liste d'attente centralisée La Place 0-5.

Le CPE détient un protocole d'entente avec le CSSS Jeanne Mance qui lui permet de prioriser jusqu'à quatre places pour des enfants référés par le CLSC.

Le CPE offre ses services d'abord et prioritairement :

- ⇒ à la fratrie
- ⇒ aux enfants des employés du CPE Topinambour
- ⇒ aux enfants du membre issu de la communauté qui siège sur le conseil d'administration du CPE
- ⇒ aux enfants habitant le quartier dont le code postal débute par H2H et H2K
- ⇒ aux enfants des employés d'entreprises ou d'organismes du quartier

Il est à noter que les enfants fréquentant déjà le CPE bénéficient de leur place à chaque renouvellement d'entente et ce, jusqu'à ce qu'ils quittent définitivement le CPE; sauf si la régie interne, l'entente de services de garde à contribution réduite et les différentes politiques en vigueur au CPE ne sont pas respectées.

6. FRÉQUENTATION

Tous les enfants inscrits pour des journées complètes peuvent fréquenter le CPE cinq jours par semaine ou à temps partiel. Le Ministère reconnaît qu'une journée complète correspond à une fréquentation de plus de quatre heures consécutives, où l'enfant reçoit deux collations et un repas.

Les places qui se libèrent doivent immédiatement être comblées. Une place libre ne peut être réservée et non utilisée en attendant la date d'entrée souhaitée par le parent. Le CPE demeure ouvert à offrir un service de dépannage (ex : remplacement de vacances, congé de maternité, etc.)

7. INSCRIPTIONS

Tous les enfants qui fréquentent le CPE doivent être inscrits. Pour être inscrit le parent doit remplir les documents officiels du Ministère conformes à la réglementation. Il est à noter que les renseignements contenus dans les fiches d'inscription sont confidentiels et que nul ne peut en donner ou en recevoir communication, écrite ou verbale, si ce n'est qu'avec l'autorisation écrite du titulaire de l'autorité parentale. Il est de la responsabilité de chaque parent d'aviser le CPE de tout éventuel changement ou modification à apporter au dossier au cours de la fréquentation de l'enfant.

8. ENTENTE DE SERVICES

Tout parent dont l'enfant est inscrit au CPE doit signer l'entente de services de garde à contribution réduite prescrite par le Ministère. La fréquentation de l'enfant doit être décrite dans l'entente de service. Cette entente prend fin en août de chaque année et est renouvelable à moins d'avis contraire. Elle définit l'engagement qui lie le parent et le CPE et souligne les obligations de chacune des parties.

9. MODE DE PAIEMENT

Dès qu'il y a entente et confirmation de la date d'entrée fixée entre le parent et le CPE, les frais de garde sont exigibles et payables à partir de cette date. À la signature de l'entente, le parent a le loisir de choisir son mode de paiement. Si le prélèvement automatique est l'option retenue, celui-ci devra remplir les formulaires prévus à cette fin. Le paiement par prélèvement automatique est effectué chaque 21^e jour du mois. Les frais de garde, les frais supplémentaires pour les sorties, ainsi que les frais de retards seront prélevés automatiquement à votre institution financière si c'est ce mode qui est choisi.

Des frais de service de 40\$ seront exigés si un prélèvement est refusé.

Des frais de 25\$ seront facturés aux parents en septembre de chaque année pour la crème solaire. Une entente particulière concernant la fourniture des articles d'hygiène devra être signée entre le CPE et le parent qui désire cette fourniture

Un reçu d'impôt fédéral sera remis au parent au plus tard le 28 février de chaque année. Des frais de 5\$ pourront être exigés pour reproduire les reçus perdus par un parent.

Les frais de garde fixés par le Ministère sont de 8.70\$ par jour, pour un maximum de 10 heures. Ce tarif peut être indexé par le Gouvernement du Québec, au 1^{er} janvier de chaque année.

10. HEURES D'OUVERTURE, CALENDRIER ET FERMETURES

Le CPE est ouvert de 07h00 à 18h00, du lundi au vendredi, tel que dicté par le règlement sur la contribution réduite.

Le CPE est fermé les jours suivants :

- Vendredi Saint
- Lundi de Pâques
- **Journée nationale des Patriotes**
- **Fête nationale**
- **Confédération**
- Fête du travail
- Action de grâces
- **Veille de Noël**
- **Noël**
- **Lendemain de Noël**
- **Veille du jour de l'An**
- **Jour de l'An**
- **Lendemain du jour de l'An**

Les congés fériés (**ceux inscrits en gras**) peuvent être reportés au jour ouvrable qui suit ou qui précède si les dates de ces congés correspondent à des jours de fin de semaine (se référer à l'entente de services article 2.3).

En cas de fermeture imprévue pour cause d'événement fortuit hors du contrôle du CPE (panne d'électricité, bris de chauffage, vandalisme, feu, etc.), le conseil d'administration et/ou la direction générale avisera les parents de la situation et leur communiquera la décision de maintenir ouvert ou de fermer le CPE et ce, dans l'intérêt de la santé et de la sécurité des enfants.

Les frais de garde sont alors payables par les parents pour le premier jour de fermeture imprévue.

11. RESPONSABILITÉS PARENTALES À L'ARRIVÉE ET AU DÉPART DU CPE

À l'arrivée au CPE, le parent doit prendre la clé de son enfant sur le tableau Amisgest et la remettre en mains propres à l'éducatrice qui accueille l'enfant.

Pour le bon déroulement des activités, il est recommandé que l'enfant arrive au CPE avant 09h30.

L'enfant doit être accompagné d'un parent à l'arrivée. Il doit être reconduit dans la salle d'accueil ou dans sa salle de vie de groupe et le parent doit s'assurer que l'éducateur en présence a vu l'enfant arriver. Il ne doit jamais être laissé dans l'entrée ou au vestiaire, même s'il est assez grand pour se rendre seul à son local. Lorsque le parent vient chercher son enfant, il doit s'assurer que l'éducateur en présence l'a vu avant de permettre à l'enfant de partir.

Lors de l'accueil d'un nouvel enfant, le parent est invité à entrer dans le local avec son enfant pour prendre le temps d'échanger avec l'éducatrice et permettre d'instaurer un climat de confiance. Un horaire d'intégration adapté aux besoins de la famille est discuté avec la direction lors de l'inscription de l'enfant.

En hiver, le parent doit enlever ses bottes lorsqu'il circule dans les escaliers, au deuxième et troisième étage, ceci dans le but de maintenir le CPE propre et sec et de prévenir les chutes.

Les parents doivent être très vigilants, il y a parfois beaucoup de va-et-vient lors des arrivées et des départs. Ils sont fortement encouragés à maintenir la discipline afin d'assurer la sécurité des enfants, en maintenant eux aussi les exigences que le personnel du CPE pose aux enfants durant le jour :

- ne pas permettre aux enfants de courir dans les corridors;
- éviter les cris et les tons très élevés;
- limiter les déplacements et promenades inutiles, quand l'enfant a quitté la salle, éviter d'y revenir afin de ne pas déranger les autres enfants;
- Descendre calmement dans l'escalier, en tenant la rampe. Il est important pour les parents de jeunes trotteurs (14 à 20 mois) de commencer à leur faire monter et descendre l'escalier seuls, en leur tenant la main;
- Maintenir les portes du CPE fermées en tout temps et ne pas laisser les enfants ouvrir les portes, surtout les portes d'entrées du CPE.

Les parents reçoivent chacun une mini carte d'accès à puce électronique RFID qui sert à ouvrir la porte d'entrée principale. Ce système permet de contrôler l'accès au CPE. Les puces ne doivent en aucun temps être partagées. Les personnes autorisées à venir chercher l'enfant, autre que les parents, doivent sonner. C'est un membre du personnel qui viendra les accueillir. Les parents sont invités à ne pas ouvrir la porte à quiconque pour une question de sécurité.

Les places de stationnement situées devant le CPE sont dans un espace de débarcadère et sont limitées, il est donc important d'en limiter le temps d'utilisation. Il est strictement interdit de stationner sa voiture, même pour quelques minutes, dans l'allée, à droite du CPE, car c'est un établissement privé. Les habitants de ce dernier peuvent faire remorquer tout véhicule présent dans leur espace privé.

12. SANTÉ ET SÉCURITÉ

Le CPE souhaite offrir aux enfants un milieu sécuritaire, ainsi qu'un encadrement sain et chaleureux. Le matériel est maintenu en bon état et des consignes sont émises afin d'éviter les accidents.

Lors de la circulation hors du CPE (promenades, sorties, etc.), deux éducateurs doivent être présents, et des consignes de circulation et/ou du matériel de sécurité pour le parcours (corde à poignée, arrêt mobile, etc.) sont élaborés. Les éducatrices apportent une mini trousse de secours lorsqu'elles vont au parc ou en sortie et les enfants sont étroitement surveillés.

Afin d'assurer la sécurité de tous les enfants, nous demandons de ne pas faire porter de bijoux aux enfants (colliers, chaînes, bagues, etc.), ni de macarons ou broches, car il y a un risque de piqûre ou de blessure plus grave.

Il est formellement interdit de fumer dans le CPE, incluant la cage d'escalier ainsi le terrain extérieur du CPE (loi sur le tabac article 2.1). Éviter également de laisser traîner les mégots de cigarettes à l'entrée du CPE ou dans la cour.

Les clôtures à l'entrée, dans la cour, les portes, et les clôtures de séparation dans le CPE doivent toujours être fermées.

13. MATÉRIEL FOURNI PAR LES PARENTS

Les objets spécifiques nécessaires aux poupons sont les suivants

- ⇒ 2 sucres
- ⇒ 1 doudou
- ⇒ 1 poire pour le nez
- ⇒ 1 contenant de solution saline
- ⇒ 1 biberon au besoin
- ⇒ couches
- ⇒ vêtements de rechange

Les couches jetables sont requises. Pour des raisons de santé et d'hygiène les couches de coton sont proscrites.

Pour les enfants des groupes de 18 mois et plus :

- ⇒ vêtements de rechange adéquats à la saison en cours
- ⇒ doudou
- ⇒ petit toutou

Le CPE fournira la literie à chaque enfant et en assurera l'entretien.

Le parent ne doit pas apporter au CPE, ni même laisser dans les casiers : sac en plastique, nourriture, friandises, jouet personnel, livre etc. Tout effet personnel laissé dans le casier de l'enfant est objet de convoitise pour les autres et souvent objet de chicane et de « chantage ». Nous demandons donc aux parents de laisser de tels objets à la maison ou dans l'auto. De plus, tout médicament ne doit en aucun temps être laissé dans le casier de l'enfant.

14. HABILLEMENT

Chaque enfant a un casier identifié avec sa photo au vestiaire. Le parent doit déshabiller et habiller son enfant au vestiaire, à l'arrivée et au départ du CPE. L'enfant doit avoir des vêtements d'intérieur et d'extérieur adaptés à la saison à chaque jour. Le parent doit toujours apporter et laisser au CPE tous les vêtements bien identifiés nécessaires aux enfants pour aller jouer dehors, quelle que soit la température. Donc, prévoir bottes, imperméable, chapeau, mitaines, casquette, salopette, etc. et les laisser au CPE le matin. Apporter un costume de bain et une serviette l'été. Ne pas oublier également les vêtements de rechange.

De plus, l'enfant doit être vêtu simplement et à la bonne taille afin de lui permettre de courir, grimper, s'asseoir par terre, faire de la peinture ou jouer dans l'eau.

Quand l'enfant est en apprentissage de la propreté, le parent est invité à le vêtir de vêtements qui sont faciles à enfiler.

Le CPE n'est pas tenu responsable des objets ou vêtements perdus. D'où l'importance de bien identifier tout ce qui appartient à l'enfant.

15. REPAS - ALIMENTATION

Le CPE offre aux enfants un menu équilibré, qui respecte les principes du Guide alimentaire canadien. Les aliments sont variés et frais. Les menus sont établis sur un cycle de quatre semaines et les menus sont affichés sur un tableau, à l'entrée de la cuisine.

Le CPE offre la collation du matin, le repas du midi et la collation de l'après-midi. Du lait est servi durant le jour et les enfants sont encouragés à boire beaucoup d'eau entre les repas.

Le repas du midi est servi vers 11h15 pour la majorité des groupes et un deuxième service est offert à midi pour un groupe de 4-5 ans. Les collations sont servies à 09h30 et à 15h30. À la pouponnière, le rythme de chaque enfant est suivi pour le service des repas et des collations.

Nous suggérons aux enfants de goûter un peu à tout. Nous demandons aux enfants de se laver les mains avant le repas et de s'asseoir calmement à table.

Si l'enfant présente des problèmes d'allergies avec diagnostic médical, le parent doit toujours aviser le CPE et s'entendre avec la direction générale de la conduite à suivre, des aliments à interdire et des substituts.

Les documents relatifs au diagnostic doivent être ajoutés au dossier de l'enfant. Le parent devra fournir deux photos de son enfant et signer les documents nécessaires. Si besoin est, il doit laisser au CPE le médicament pour arrêter l'effet de l'allergie.

L'enfant peut être refusé si le parent oublie son injecteur d'épinéphrine (Épipen). L'identité des enfants souffrant d'allergies ou d'intolérance doit être connue par l'ensemble du personnel.

Le CPE suivra les directives écrites du parent quant aux repas et collations à fournir à son enfant si l'enfant à une diète spéciale prescrite par un médecin-membre du Collège des médecins du Québec.

Par mesure préventive, le service alimentaire du CPE ne s'approvisionne d'aucuns aliments ou ingrédients contenant des noix ou des arachides. Aucune nourriture de l'extérieur n'est permise sous aucune considération. **Pour des raisons de sécurité évidentes, aucune nourriture provenant de l'extérieur ne sera consommé dans les locaux/endroits où sont reçus (ou circulent) les enfants et ce, en tout temps.**

16. BONBONS, AUTRES FRIANDISES ET JOUETS

Il est strictement défendu d'apporter des bonbons ou autres friandises au CPE. Pour éviter les bris, les pertes et les nombreux conflits, le CPE n'acceptera aucun jouet en provenance de la maison, à moins d'une activité spéciale. Une peluche pour le réconfort de l'enfant sera acceptée.

17. SIESTE

La sieste est d'une durée maximale de 2h et se fait entre 12h30 et 15h selon l'âge des enfants. Toutefois, chez les enfants plus âgés, cette période pourrait être écourtée et suivie d'une période de jeux calmes afin de laisser les autres terminer leur repos. Le personnel préconise le réveil naturel des enfants dans la mesure du possible.

Chaque enfant a son matelas, qui est presque toujours au même endroit dans la salle de sieste. Les éducatrices demandent aux enfants de s'installer sur leurs matelas et leur remettent leurs doudous et leurs toutous.

18. PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT

Si une autre personne que les celles autorisées au dossier doit venir chercher l'enfant, le parent devra prévenir le CPE au préalable. Cette personne devra nécessairement s'identifier auprès du personnel en place au moment de venir chercher l'enfant.

19. RETARDS

Le parent qui prévoit être dans l'impossibilité de venir chercher son enfant à temps pour respecter l'heure de fermeture du CPE (18 heures) doit se faire remplacer et TOUJOURS aviser le CPE du nom de la personne qui viendra chercher l'enfant.

Un parent sera considéré en retard s'il quitte les lieux du CPE avec son enfant après 18 h. Dans ce cas, des frais de retard (par famille) s'appliquent comme suit : 30\$ pour chaque tranche de 15 minutes entamée après 18 h Un formulaire de retard sera complété par le personnel en place sur lequel sera indiquée l'heure de départ (horloge du CPE). Le parent devra signer le formulaire et les frais de retard lui seront facturés au prochain paiement.

Le parent en retard devra quitter le CPE dans les meilleurs délais afin que l'employé puisse procéder rapidement à la fermeture du CPE, et ainsi terminer sa journée de travail.

20. SANTÉ

Tout enfant présentant des symptômes importants pouvant affecter son bon fonctionnement (diarrhée, fièvre, vomissement, toux, rougeurs ou boutons d'origine inconnue ou maladie contagieuse) se verra refuser l'accès au CPE. Le parent est tenu de ne pas amener l'enfant au CPE. Il serait alors préférable de permettre à l'enfant de se reposer et de se rétablir. Pour plus de sécurité ou si la fièvre persiste et que les symptômes ne diminuent pas, il est recommandé de consulter un médecin.

Il faut garder en tête que l'on doit éviter de propager la maladie aux autres enfants.

Lorsque le parent ramène l'enfant au CPE, ce dernier doit être en mesure de suivre toutes les activités du groupe, y compris aller jouer dehors.

Si l'enfant contracte une maladie contagieuse, le parent doit le garder à la maison jusqu'à ce que les risques de contagion soient éliminés et aviser le CPE le plus tôt possible afin que les autres parents puissent en être informés. Un certificat médical confirmant le diagnostic ou la bonne santé et le non danger de contagion pourra être exigé, selon les circonstances.

Si les symptômes déjà précisés apparaissent au CPE, la direction générale rejoindra le parent, qui devra prendre les dispositions pour que l'enfant quitte le CPE dans un délai raisonnable et assez court, selon la gravité des symptômes.

Le CPE se réfère au tableau des Infections en milieu de garde, produit par le Ministère de la famille, pour la gestion des infections.

EN CAS D'INCIDENT

Si votre enfant subit une lésion mineure (ecchymose, plaie due à une morsure humaine, éraflure, etc.) le personnel intervient selon les circonstances et applique les mesures d'hygiène et de premiers soins. Dépendamment de la gravité de la lésion, le parent sera ou ne sera pas avisé avant son arrivée. Cependant, un rapport d'incident est complété systématiquement par le personnel responsable présent au moment de

l'événement. Une copie à l'intention du parent est remise en mains propres à celui-ci. Le parent signe le formulaire et une copie est conservée au dossier.

En cas d'urgence ou d'accident grave, les mesures seront prises pour assurer la santé et la sécurité de l'enfant et le parent sera avisé rapidement. Les membres du personnel ont suivi des cours de secourisme et appliqueront alors les soins de base. Une formule autorisant les soins d'urgence et le transport vers un établissement de santé est signée par le parent lors de l'inscription.

Un protocole santé précisant les politiques d'usage en matière de santé et d'allergie est remis aux parents.

21. MÉDICAMENTS

Le Règlement sur les services de garde à l'enfance) mentionne que le CPE se doit en d'autre, de respecter la législation suivante :

« Aucun médicament n'est administré à un enfant reçu sans l'autorisation écrite du parent et d'un professionnel de la santé habilité par la Loi à le prescrire. Dans le cas d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation médicale. »

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

De plus, une feuille d'autorisation parentale est à remplir lorsque l'enfant doit recevoir un médicament, quel qu'il soit, et doit être signée par le parent afin d'autoriser le CPE à administrer le médicament. En contrepartie, l'éducateur contresigne en précisant l'heure d'administration de chaque dose que l'enfant reçoit. Le parent peut ainsi s'assurer que l'enfant a bien reçu sa médication. (À l'exception de la solution nasale saline, la crème solaire, le gel lubrifiant, la crème pour érythème fessier et la lotion calamine, la crème hydratante et le baume à lèvres). Seules les personnes autorisées sont aptes à administrer le médicament.

Le CPE fournit l'acétaminophène (protocole signé obligatoire) la crème solaire et la crème pour érythème fessier. Si le parent choisit de de la fournir, le contenant doit être clairement identifié au nom de l'enfant.

Pour la crème hydratante, le gel lubrifiant et le baume à lèvres, les instructions et informations inscrites sur le contenant d'origine sont suffisantes pour l'application.

22. CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

Le parent doit payer le tarif habituel lorsque son enfant est absent pour cause de maladie ou de vacances. Lors de la saison estivale, un enfant peut bénéficier de semaines consécutives de vacances selon les besoins des parents. Le parent continuera d'acquitter les frais de garde tout au long du congé. Le parent a l'obligation d'aviser le CPE des dates de ses vacances le plus rapidement possible.

23. ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

Anniversaire des enfants

Le CPE souhaite fêter avec le groupe de vie des enfants leurs anniversaires de naissance. Cette date importante pour les enfants est soulignée par une petite fête.

Le CPE se réserve le plaisir d'offrir le gâteau afin d'avoir le contrôle au niveau de la santé et de la sécurité des enfants (cas d'allergies aux noix, aux arachides ou autres).

Activités spéciales

Des sorties, des ateliers et des projets sont réalisés afin de favoriser l'exploration et les découvertes chez l'enfant. Aussi, de par les observations recueillies par l'éducatrice, des activités en lien avec les intérêts des enfants sont planifiées.

24. ORGANISATION INTERNE ET HORAIRE

Les objectifs fixés par groupe d'âge et l'horaire type d'une journée, sont divers documents disponibles dans les salles de vie de groupe des enfants, et peuvent être expliqués aux parents par l'éducateur de leur enfant.

Horaire type

| | |
|----------------------|--|
| 7h : | Ouverture et accueil |
| 7H à 9h15 : | Accueil- Multi-âge (Sauf pour les poupons qui eux doivent se rendre à la pouponnière) |
| 9H15 à 9H30 : | Regroupement dans les locaux selon l'âge et moment d'hygiène (Changement de couche, toilette et lavage des mains.) |
| 9h30 : | Collation et causerie |
| 10h à 11h : | Activités à extérieures, projet, exploration, ateliers selon l'âge, l'intérêt des enfants et la thématique. |
| 11H : | Hygiène, et préparation au dîner |
| 11h15 : | Diner |
| 12H30 : | Préparation à la sieste, histoire, jeux calmes |
| 13H : | Sieste |
| 14H30 : | Levé graduel, Hygiène, jeux de table |
| 15H30 : | Collation et causerie |
| 16H : | Multi-âge graduel, jeux libres ou dirigés, activités à l'extérieur |
| 18H : | Fermeture |

L'horaire de la pouponnière est centré sur le rythme de chaque bébé et correspond à sa routine. Les poupons ont accès à une terrasse pour les activités à l'extérieur.

Nous allons à la bibliothèque, à la maison de la culture, au jardin communautaire, et à la psychomotricité selon le calendrier pédagogique.

Fiche d'assiduité

Le parent est tenu de signer la fiche d'assiduité de son enfant, faisant foi de sa réelle occupation au CPE à toutes les 4 semaines. Un courriel est envoyé aux parents pour les aviser que le temps de la signature est arrivé et également pour expliquer la procédure.

Participation des parents

Il importe, pour créer une atmosphère de vie agréable, organisée, stimulante et cohérente, qu'il y ait une communication régulière et ouverte entre les parents et le personnel du CPE. Les parents sont invités à faire tous commentaires constructifs afin d'améliorer la qualité de nos services (voir la plateforme pédagogique).

La lecture de la présente régie interne informe les parents des directives générales

La feuille d'accueil, remise aux parents par le nouvelle éducatrice de leur enfant lors des changements de groupe ou à l'admission, généralement début septembre, précise l'organisation de la salle, l'horaire de travail et les disponibilités de l'éducateur, ainsi que les effets qui doivent être apportés par les parents.

Via le système Amisgest, une fiche de communication personnelle est complétée tous les jours et envoyée directement par courriel aux parents de chaque enfant afin de faire part du déroulement de la journée.

Un portrait périodique de chaque enfant est complété deux fois par année par l'éducatrice attitrée au groupe de l'enfant. Ce portrait consiste en une description sommaire de l'état du développement de l'enfant qui couvre les quatre domaines, soit langagier, cognitif, social et affectif et physique et moteur. Ce portrait sert à suivre l'évolution de l'enfant dans son développement global.

Une assemblée générale annuelle a lieu chaque année avant le 30 septembre pour faire part aux membres de la corporation des finances, du bilan de l'année, des orientations futures, et pour élire les nouveaux membres du conseil d'administration dont le terme est échu.

Des sorties éducatives auxquelles les parents peuvent participer pour assurer le bon fonctionnement du groupe de son enfant sont organisées régulièrement.

Tout au long de l'année, vous pouvez discuter avec l'éducateur de votre enfant pour faire part de tout fait que vous jugez important à savoir ou à aborder sur son développement. Notez que pour éviter les discussion trop longue (+ 5 minutes) de couloir et pour préserver la confidentialité, il est possible d'organiser une rencontre à la demande du parent ou de l'éducatrice pour discuter du développement de l'enfant. La directrice pédagogique peut également participer à ces rencontres.

25. DÉPART DÉFINITIF DU CPE

« MENTION EXIGÉE PAR LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (Contrat de louage de services à exécution successive)

Le consommateur peut résilier le présent contrat à tout moment en envoyant la formule ci-annexée ou un autre avis à cet effet au commerçant. Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis.

Si le consommateur résilie le présent contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a aucuns frais ni pénalité à payer. Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a à payer que :

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

Dans les 10 jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur l'argent qu'il lui doit. Le consommateur aura avantage à consulter les articles 190 à 196 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur. »

Le Code civil du Québec prévoit la possibilité pour le prestataire de services de résilier le contrat lorsque le parent n'exécute pas son obligation de façon répétée, principalement s'il ne paie pas la contribution que le prestataire de services est en droit d'exiger (art. 1604-1605 Code civil du Québec). Si le parent refuse ou néglige de payer les services de garde de manière répétée, la résiliation peut avoir lieu sans poursuite judiciaire (art. 1597 et 1605 Code civil).

Le formulaire de résiliation est joint à l'entente de services.

26. POLITIQUE D'EXPULSION D'UN ENFANT

L'expulsion d'un enfant est une mesure exceptionnelle. L'intégration, le maintien en service de garde et la stabilité de l'enfant doivent être au cœur de nos actions. L'équipe du CPE Topinambour fera des efforts concrets avant d'appliquer une mesure d'expulsion.

- Lorsque, à la suite d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le parent pour répondre aux besoins particuliers de l'enfant, il devient manifeste que les ressources du prestataire ne peuvent répondre de façon adéquate, à ses besoins particuliers ou que le parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention.
- Lorsqu'un enfant présente des problèmes importants dans ses relations sociales tels que des comportements agressifs, excessifs face à ses pairs.

Étapes et mesures d'évaluation

Avant de procéder à l'expulsion, le personnel participera aux étapes suivantes :

1. Tenir un journal de bord et y noter les comportements de l'enfant.
2. Organiser une rencontre avec les parents pour discuter du comportement de l'enfant.
3. Organiser un plan d'action.

4. Présenter le plan d'action aux parents et leur demander leur collaboration.
5. Rencontrer et informer les parents du cheminement de l'enfant et réviser le plan d'action au besoin.

Évaluation du comportement de l'enfant

1. S'assurer que le plan d'action, les objectifs et les buts sont clairement définis et qu'il est suivi aussi à la maison.
2. Évaluer les échéanciers et voir au respect de ceux-ci.
3. Rencontre avec les parents pour discuter des résultats.

Suivi et expulsion possible :

- S'il y a peu ou pas de progrès de la part de l'enfant dans un délai raisonnable et que le prestataire ne dispose pas des ressources requises pour soutenir l'enfant dans son intégration au service de garde.
- Si le parent ne collabore pas et ne respecte pas les moyens qu'il doit donner à son enfant pour rencontrer les objectifs du plan.
- Un avis écrit préalable de deux semaines sera transmis aux parents avant que l'expulsion soit effective.

Le Conseil d'administration pourra aussi résilier l'entente de services pour les motifs suivants :

- Lorsque le parent, malgré qu'il en ait été avisé par écrit par le prestataire, refuse ou néglige de payer la contribution que le prestataire est en droit d'exiger. Lorsque le parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde inscrite au document décrivant l'organisation du service de garde.

Si la résiliation de l'entente de services de garde est envisagée, la procédure suivante s'appliquera :

- La direction générale avisera verbalement le parent.
- Si la situation ne s'améliore pas, un avis écrit sera émis par la direction générale à l'attention du parent.
- Si la situation n'a pas été corrigée, l'entente de services de garde sera résiliée et un préavis de deux semaines sera donné au parent avant que cette résiliation devienne effective.
- La convocation d'une réunion d'urgence du conseil d'administration est toujours possible afin d'examiner une situation.

À noter que le service de garde peut mettre fin à l'entente de service de garde en tout temps et sans préalable lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacé.

27. MÉCANISME DE COMMUNICATION AVEC LE CA ET AVEC LE MINISTÈRE

La communication étant un élément indispensable, le CPE détermine plusieurs voies de communication avec le CA et le ministère.

Avec le CA, le CPE privilégie : Courriel du CPE. direction@cpetopinambour.ca , par téléphone au 514-525-4994 poste 5 et par communication verbale avec les membres.

Avec le ministère : le courriel du CPE : direction@cpetopinambour.ca et par téléphone au 514 525-4994 poste 5 ainsi que par l'outil électronique des services du ministère.

28.TRAITEMENT DES PLAINTES

Le parent en désaccord avec une exigence a toujours la possibilité de porter plainte. Toute plainte doit être déposée par écrit à la direction du CPE. Voir la politique de traitement des plaintes à l'annexe A.

Politique de traitement des plaintes CPE Topinambour

Annexe A

Table des matières

| | | |
|----|---|-----|
| 1. | LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES | 2 |
| | Objectif de la procédure de traitement des plaintes | 2 |
| 2. | LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ | 2 |
| 3. | L'OBJECTIF DE LA PLAINTÉ | 2 |
| 4. | LE CHEMINEMENT DE LA PLAINTÉ | 3 |
| | L'évaluation préliminaire | 3 |
| | Non traitement des plaintes | 3-3 |
| | L'enquête | 4 |
| | La décision | 4 |
| 5. | DROITS ET RESPONSABILITÉS..... | 4 |
| 6. | PLAINTÉ CONCERNANT LA DIRECTION GÉNÉRALE..... | 5 |
| 7. | CONSERVATION DES DOSSIERS DE PLAINTES | 5 |

1. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Objectif de la procédure de traitement des plaintes

La procédure de traitement des plaintes permet de mieux identifier les rôles et responsabilités à l'égard de la qualité des services qui sont offerts aux enfants et d'encourager la collaboration avec le CPE.

Le CPE s'assure que chacun de ses employés en a pris connaissance et qu'il la comprend afin d'être en mesure, le moment venu, d'intervenir habilement auprès des plaignants.

Le CPE se fait un devoir de recueillir et de traiter toute plainte issue de toute personne concernant le CPE, un membre du personnel ou tiers qui agit pour celui-ci.

2. DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

Toute personne insatisfaite des services ou croyant qu'il y a eu discrimination dans une situation donnée peut se plaindre de cette situation. Cette discrimination ou insatisfaction peut mettre en cause des parents, des enfants, des éducatrices ou tout autre membre du personnel du CPE embauché de façon permanente ou temporaire, incluant la direction générale.

Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis :

- pour dénoncer un fait ou une situation prévalant au service de garde, lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le *Règlement sur la contribution réduite* 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.

3. OBJECTIF DE LA PLAINTÉ

Le traitement des plaintes reçues vise :

- le respect des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte;
- un règlement qui puisse satisfaire les parties en cause;
- l'amélioration de la qualité de l'offre de services du CPE.

4. CHEMINEMENT DE LA PLAINTÉ

La plainte peut être déposée par téléphone, en personne ou par courriel auprès de la direction générale du CPE. La direction générale voit à recueillir les informations auprès de toute personne ayant connaissance de la situation dénoncée par la plainte, incluant la version de la personne visée par cette plainte, s'il y a lieu. Selon la nature ou la gravité de la situation (ex.: santé et sécurité des enfants), le conseil d'administration peut être saisi de l'information rapidement. En cas d'urgence, le président du conseil d'administration reçoit immédiatement l'information de la direction générale.

La direction générale officialise toute plainte reçue par l'ouverture d'un dossier, en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte afin d'y noter les renseignements pertinents tels que :

- les coordonnées du plaignant;
- le nom et la fonction de la personne contre qui est portée la plainte, le cas échéant;
- la date et l'heure de réception de la plainte;
- l'objet et la description des faits rapportés;
- l'attente du plaignant relativement au résultat du règlement de la plainte.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de nature similaire subi par un enfant fréquentant le CPE, la direction générale se doit immédiatement de signaler cette plainte au Centre de la protection de la jeunesse, conformément au processus de signalement décrit dans l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique, publiée par gouvernement du Québec. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Le délai de traitement d'une plainte est d'un maximum de 10 jours ouvrables. Une plainte anonyme pourrait être recevable. Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. Il est invité à s'identifier afin de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours de traitement de la plainte. Les renseignements demeureront confidentiels.

Le formulaire énonçant la nature de la plainte et les faits qui y sont rattachés est signé par la personne qui soumet la plainte et remis à la direction générale. À défaut de signature, la direction générale rédige les principaux éléments de son enquête, qu'elle joint au formulaire de plainte. Cependant, le plaignant favorise le traitement de sa plainte en s'identifiant.

L'évaluation préliminaire

Une fois l'information préliminaire recueillie, la plainte est examinée et l'information quant à la décision prise par la direction générale est transmise au plaignant. Cependant, dans certains cas, l'évaluation préliminaire ne suffit pas pour régler la plainte.

Non traitement des plaintes

Une plainte jugée non-fondée sera rejetée. Le plaignant en sera alors avisé et le dossier sera fermé. Elle peut être jugée non-fondée si elle correspond à un ou plusieurs des éléments suivants :

- délai estimé trop long entre l'évènement et le signalement par le plaignant et le dépôt de sa plainte;

Régie interne

- mauvaise foi du plaignant (ex.: plainte vexatoire);
- abandon de la plainte du plaignant;
- refus de plaignant de collaborer
- preuve insuffisante ou non concluante.

Pour toute plainte qui n'est pas retenue, la direction générale en informe par écrit le plaignant, en lui indiquant la ou les raisons, sauf dans le cas d'une plainte anonyme.

L'enquête

Si la plainte n'est pas réglée au stade de l'évaluation préliminaire, la direction générale a l'obligation de faire une analyse objective et impartiale des faits à l'origine de la plainte. Elle rédige ensuite ses recommandations quant au règlement possible.

Si la direction générale évalue que la plainte est sérieuse, elle peut proposer aux personnes concernées par la plainte un règlement qu'elle juge convenable. Elle peut également décider de soumettre son rapport d'évaluation et ses recommandations au conseil d'administration, plus particulièrement dans le cas où la responsabilité du CPE est en jeu.

La décision

Une décision finale quant au règlement d'une plainte peut prendre différentes formes et, quelle que soit la solution proposée, acceptée ou rejetée par le plaignant, la direction générale ne doit rendre compte qu'au conseil d'administration, qui est l'instance décisionnelle ultime dans le traitement des plaintes.

5. DROITS ET RESPONSABILITÉS

La personne ayant déposé une plainte doit :

- être informée du déroulement du traitement de sa plainte;
- connaître les conclusions de l'enquête;
- prendre connaissance des solutions proposées pour régler la plainte;
- accepter de confirmer par écrit son acceptation de la solution de la plainte.

La personne ayant déposé la plainte et celles auprès de qui sont recueillies les informations relatives à cette plainte ont toutes la même responsabilité, soit celle de présenter les faits de manière exacte et objective.

6. PLAINTES CONCERNANT LA DIRECTION GÉNÉRALE

Dans le cas où la plainte concerne la direction générale, il faut alors l'adresser directement au président du conseil d'administration ou au membre du conseil d'administration spécialement désigné à cette fin.

C'est alors à cette personne que revient le devoir d'évaluer et d'enquêter si nécessaire, selon la procédure décrite plus haut, et de rendre compte au conseil d'administration, qui demeure l'instance décisionnelle dans le traitement des plaintes.

7. CONSERVATION DES DOSSIERS DE PLAINTES

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE, ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci demeurent confidentiels et conservés sous clé à la place d'affaires du CPE. Seulement la direction générale et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire, soit pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

- ➔ La forme masculine a été utilisée dans ce texte dans le seul but d'alléger le texte, sans aucune forme de discrimination.