



RÉGIE INTERNE

Document de référence

Adoptée en CA le 28 juillet 2014
Dernière mise à jour le 15 décembre 2014

Table des matières

PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION	- 3 -
MISSION	- 3 -
VALEURS	- 3 -
ORIENTATION	- 4 -
ORGANIGRAMME	- 4 -
STRUCTURE ADMINISTRATIVE	- 5 -
SIÈGE SOCIAL	- 5 -
STATUT JURIDIQUE ET DESCRIPTION DE L'ADMINISTRATION	- 5 -
PERMIS.....	- 5 -
POUR NOUS JOINDRE.....	- 5 -
DISPOSITIONS GÉNÉRALES	6
HEURES D'OUVERTURE DE L'INSTALLATION	6
ASSURANCES.....	6
CLIENTÈLE	6
FRÉQUENTATION	6
RATIO ET FORMATION DES GROUPES	6
INSCRIPTION	7
PÉRIODE D'INSCRIPTION	7
DOSSIER D'INSCRIPTION	7
ENTENTE DE SERVICE	8
CONSERVATION DES DOSSIERS.....	8
CHANGEMENT DE FRÉQUENTATION	8
LISTE D'ATTENTE DES ENFANTS	8
DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES	8
CONTRIBUTION RÉDUITE (PCR).....	8
EXEMPTION CONTRIBUTION PARENTALE (ECP) - GRATUITÉ.....	9
FRAIS DE SORTIES ÉDUCATIVES.....	9
FRAIS DE RETARD DE FIN DE JOURNÉE	9
FRAIS CONCERNANT LA FOURNITURE D'ARTICLES D'HYGIÈNE PERSONNELS	10
MODALITÉS DE PAIEMENT	10
RETARD DE PAIEMENT	11
REÇU AUX FINS D'IMPÔT	11
CALENDRIER ET ASSIDUITÉ	11
JOURS FÉRIÉS	11
FERMETURE DU CPE.....	12
AVIS D'ABSENCE POUR MALADIES ET ABSENCES PROLONGÉES	12
AVIS DE CHANGEMENT DE FRÉQUENTATION	12
AVIS DE VACANCES	13
AVIS DE DÉPART	13

FICHE D'ASSIDUITÉ.....	13
POLITIQUE D'ACCUEIL	14
INTÉGRATION D'UN NOUVEL ENFANT	14
RESPONSABILITÉS PARENTALES À L'ARRIVÉE ET AU DÉPART	14
PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT	14
PROCÉDURE D'INTÉGRATION DES ENFANTS AYANT DES BESOINS PARTICULIERS	14
PROGRAMME ÉDUCATIF	14
POLITIQUE D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ.....	15
ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS	15
ÉTAT DE SANTÉ DE L'ENFANT ET SITUATIONS NÉCESSITANT L'EXCLUSION	16
MESURES D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ.....	16
SIESTE ET REPOS.....	16
SORTIES EXTÉRIEURES (CHARTRE DE TEMPÉRATURE)	16
PRÉCAUTIONS UNIVERSELLES.....	16
POLITIQUE NUTRITIONNELLE.....	16
VALEURS ALIMENTAIRES.....	16
MENU	17
REPAS ET COLLATIONS	17
FRIANDISES OU AUTRES ALIMENTS	17
GESTION DES ALLERGIES ALIMENTAIRES ET DES INTOLÉRANCES	17
POLITIQUE DE SÉCURITÉ.....	18
SYSTÈME DE SÉCURITÉ (CLÉ)	18
EN CAS D'INCIDENT.....	18
EN CAS D'ACCIDENT.....	18
EXERCICE D'ÉVACUATION	19
REFUGE EN CAS D'URGENCE.....	19
GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	19
FONCTIONNEMENT ET MODES DE COMMUNICATION	19
CODE VESTIMENTAIRE	19
JOUETS PERSONNELS ET OBJETS TRANSITIONNELS	20
EFFETS PERSONNELS FOURNIS PAR LES PARENTS.....	20
RESPONSABILITÉS DES PARENTS.....	20
COMMUNICATION QUOTIDIENNE.....	21
RENCONTRE ANNUELLE	21
RENCONTRE INDIVIDUELLE.....	21
PROBLÈMES DE COMPORTEMENT CHEZ L'ENFANT	22
INFORMATION AUX PARENTS.....	22
CADEAUX, DONNÉS ET AUTRES GRATIFICATIONS AU PERSONNEL DU CPE	22
TRAITEMENT DES PLAINTES.....	22
MÉCANISME DE RÉOLUTION DE PLAINTES.....	22
EXPULSION D'UN PARENT.....	23

MOT DE BIENVENUE

Bienvenue au centre de la petite enfance La Petite-Patrie ! Parents, enfants, nous sommes heureux de vous accueillir. Pour nous, le centre de la petite enfance (CPE) n'est pas qu'un simple service de garde : c'est un milieu de vie. Pour les enfants qui le fréquentent, c'est une deuxième maison. Voilà pourquoi nous mettons tout en œuvre pour que les enfants s'y sentent bien et qu'ils s'y épanouissent pleinement.

Ce document, la régie interne, présente l'information dont vous avez besoin pour bien connaître le CPE, ses orientations, ses valeurs et son fonctionnement.

PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

Par son aménagement, le CPE tente le plus possible de recréer autour de l'enfant un milieu stable et accueillant, dont le climat se veut « familial », et qui atténue les contraintes d'une grande installation.

MISSION

Notre CPE se donne pour mission d'offrir un service de garde de qualité mettant l'enfant et la famille au cœur de ses priorités. Nous travaillons rigoureusement à bâtir un milieu chaleureux, sécuritaire et stimulant pour les enfants qui le fréquentent, tout en étant rassurant et personnalisé pour les parents qui l'ont choisi. Il propose aux parents des services éducatifs répondant aux besoins des familles et s'assure d'établir une continuité des interventions éducatives avec le milieu familial.

Notre action éducative se traduit par une approche où le jeu et le plaisir sont à la base de l'apprentissage de nouvelles aptitudes et connaissances. La motivation est le moteur de cette approche visant l'épanouissement de l'enfant.

Nos activités ciblent l'acquisition de certaines valeurs indispensables au développement harmonieux des enfants.

VALEURS

Les valeurs mentionnées ci-dessous sont les fondements de la pédagogie du CPE La Petite-Patrie. Elles teintent les interventions et guident les actions. En outre, ces valeurs respectent les principes du programme éducatif des centres de la petite enfance.

- Autonomie
- Bien-être
- Expression créative
- Socialisation
- Respect de soi, des autres et de son environnement
- Estime de soi et confiance en soi

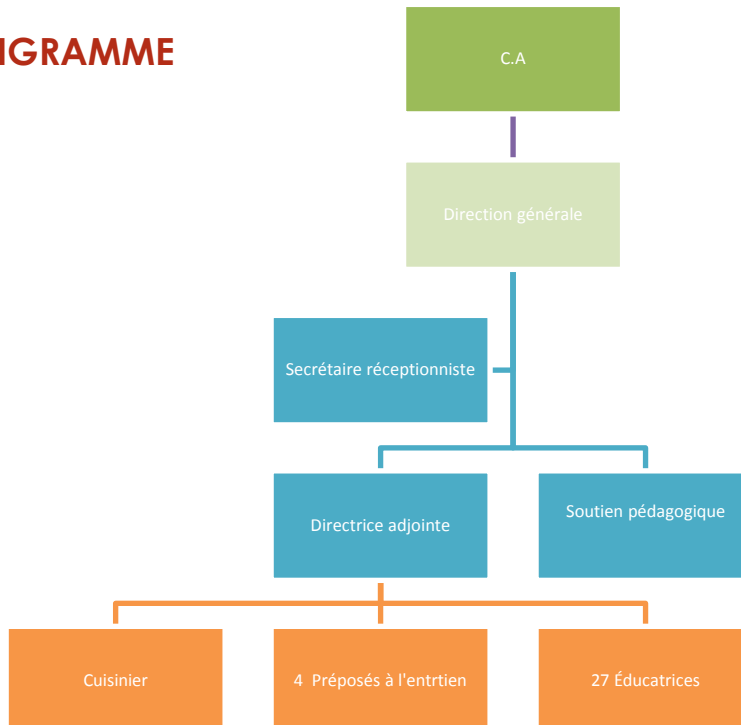
La plate-forme pédagogique du CPE aborde en détail tous ces aspects, et décrit l'aménagement et les moyens d'intervention privilégiés.

ORIENTATION

Pour réaliser son mandat, le CPE La Petite-Patrie s'engage à :

- Offrir des services de qualité et assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants de 0 à 5 ans, dans un milieu de vie stimulant et adapté à la réalité des enfants ;
- Offrir une stabilité aux enfants afin qu'ils créent des liens affectifs significatifs avec leurs éducatrices ;
- Utiliser une pédagogie axée sur l'apprentissage actif, car grandir et se développer relèvent d'une démarche active dont l'enfant est le maître ;
- Favoriser le développement global de l'enfant en lui permettant de développer toutes les dimensions de sa personne, ainsi que de saines habitudes de vie ;
- Utiliser la spontanéité et le quotidien de l'enfant pour les transformer en valeurs éducatives qui répondent à ses goûts et intérêts ;
- Intégrer une pédagogie écoresponsable afin de sensibiliser les enfants à l'importance de nos richesses naturelles ainsi qu'à la protection de notre environnement ;
- Soutenir les parents dans leur rôle de premiers agents d'influence dans la vie de l'enfant, les seconder et leur fournir des occasions d'échanges et d'enrichissement.

ORGANIGRAMME



STRUCTURE ADMINISTRATIVE

SIÈGE SOCIAL

Le siège social de la corporation est situé au 700, boulevard Rosemont, à Montréal (Québec), H2S 0C4.

STATUT JURIDIQUE ET DESCRIPTION DE L'ADMINISTRATION

Le centre de la petite enfance La Petite-Patrie est une corporation sans but lucratif, incorporée en vertu de la Loi sur les compagnies et subventionnée par le ministère de la Famille. La corporation, en plus d'être soumise aux lois, est soumise à ses règlements généraux ainsi qu'à ses lettres patentes.

L'administration de la corporation relève d'un conseil d'administration composé de neuf administrateurs dont six parents, élus par les membres en assemblée générale, deux membres du personnel du CPE (un pour chaque installation) et un membre issu de la communauté.

La gestion quotidienne du CPE est assumée par une directrice générale qui applique les politiques et les orientations du conseil d'administration, tout en représentant celui-ci auprès des parents. Elle assiste d'office aux réunions du conseil d'administration.

PERMIS

Le CPE La Petite-Patrie détient un permis de 160 places, dont 30 pour des poupons, réparties en deux installations de 80 places. Le CPE accueille des enfants entre 3 mois et 5 ans.

Les places offertes sont des places à contribution réduite (PCR) au tarif en vigueur (sujet à changement selon le taux établi par le ministère de la Famille).

POUR NOUS JOINDRE

Le numéro de téléphone du CPE est le 514-274-4795.

Directrice générale : poste 226
directrice@cpelapetitepatrie.ca

Directrice adjointe installation B: poste 227
adjointe@cpelapetitepatrie.ca

Directrice adjointe installation A: poste 224
conseillere@cpelapetitepatrie.ca

Secrétaire : poste 222
secretaire@cpelapetitepatrie.ca

Local 102: poste 232

Local 103: poste 233

Local 105: poste 231

Local 107: poste 230

Local 202: poste 257

Local 203: poste 260

Local 205: poste 258

Local 302: poste 264

Local 303: poste 263

Local 304 : poste 261

Local 305 : poste 262

Pour plus d'information sur les canaux de communication, consultez l'organigramme des communications (en annexe).

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

HEURES D'OUVERTURE DE L'INSTALLATION

Les heures d'ouverture sont de 7 h à 18 h, du lundi au vendredi.

ASSURANCES

Le CPE La Petite-Patrie se conforme aux règlements du ministère de la Famille et a donc souscrit à une assurance de responsabilité civile générale de 10 millions de dollars.

POLITIQUE D'ADMISSION ET GESTION DE LA LISTE D'ATTENTE

CLIENTÈLE

Notre clientèle est composée de poupons de 3 à 17 mois et d'enfants de 18 mois à 5 ans.

FRÉQUENTATION

Un enfant peut être inscrit sur la liste d'attente du CPE La Petite-Patrie selon les modes de fréquentation suivants : temps plein, temps partiel, variable, occasionnel.

RATIO ET FORMATION DES GROUPES

Le CPE respecte les ratios déterminés par le ministère de la Famille. Ce ratio personnel/enfants est fixé dans le but d'assurer la qualité des services.

Moins de 18 mois : 1 éducatrice pour 5 enfants

18 mois et plus : 1 éducatrice pour 8 enfants

4-5 ans : 1 éducatrice pour 10 enfants

Ces ratios peuvent changer en fonction de l'âge réel des groupes. Le grand remaniement des groupes se fait en septembre et n'est définitif qu'après une période d'observation de six semaines. Il peut y avoir aussi des changements en

cours d'année, lorsque des places se libèrent. La direction évalue chaque situation et en discute avec les parents pour agir en fonction du bien-être de l'enfant.

Les éducatrices ne peuvent avoir leur propre enfant dans leur groupe titulaire.

INSCRIPTION

Au moment de l'inscription, les parents doivent remplir les fiches de renseignements, fournir tous les documents requis et signer les autorisations et l'entente de service. Les documents doivent être complétés avant le premier jour de fréquentation de leur enfant.

Les parents doivent s'assurer que le CPE détient les renseignements à jour pour la fiche de leur enfant tout au long de sa fréquentation. Ils doivent informer le secrétariat de tout changement (adresse, numéro de téléphone, etc.) par courriel au secretaire@cpelapetitepatrie.ca

PÉRIODE D'INSCRIPTION

L'inscription d'un nouvel enfant s'effectue dès qu'une place devient vacante.

La majorité des places se libèrent durant la période estivale. Le CPE procède chaque année à l'inscription des nouveaux enfants au cours du mois de mai.

Pour ce qui est du renouvellement annuel de l'inscription, la direction invitera les parents à venir renouveler l'entente de service et ses annexes dans les locaux du CPE avant le 31 mai de chaque année.

*Pour plus d'information, consultez la Politique d'admission, d'exclusion et de gestion de la liste d'attente (en annexe).

DOSSIER D'INSCRIPTION

Le dossier de chaque enfant doit contenir une copie des documents suivants :

- Formulaire de demande d'admissibilité à la contribution réduite ;
- Certificat de naissance original de l'enfant ;
- Carte d'assurance maladie de l'enfant ;
- Certificat de naissance original d'un des parents. Si le parent n'est pas né au Canada, certificat original de citoyenneté ou certificat original de résidence permanente ;
- Preuve de résidence du parent ;
- Fiche d'inscription avec autorisation de sortie et de prise de photos ;
- Formulaire d'autorisation pour l'administration de médicaments (R-1) ;
- Protocole d'administration de l'acétaminophène en cas de fièvre ;
- Une entente de service et ses annexes pour chaque année de fréquentation du CPE.

ENTENTE DE SERVICE

Tout parent dont l'enfant est inscrit au CPE doit signer l'entente de service prescrite par le ministère. La fréquentation de l'enfant doit être celle décrite dans l'entente de service. Cette entente est valide pour une période d'un an à compter du 1^{er} septembre de chaque année.

L'entente de service définit l'engagement qui lie le parent et le service de garde. Elle souligne également les obligations de chacune des parties.

CONSERVATION DES DOSSIERS

Le dossier de l'enfant, qui demeure confidentiel, doit être conservé pendant six ans après la fin du contrat (selon l'article 21 du Règlement sur la contribution réduite).

CHANGEMENT DE FRÉQUENTATION

Tout changement à la fréquentation de l'enfant entraîne la signature d'une nouvelle entente de service. Avant d'autoriser un changement de fréquentation, la direction du CPE doit vérifier les disponibilités en fonction des ratios, de l'organisation des groupes et des politiques du CPE. Si aucune place disponible ne correspond à la demande de changement du parent, le parent pourra alors être inscrit sur la liste d'attente prioritaire.

LISTE D'ATTENTE DES ENFANTS

Le CPE détermine sa sélection pour l'inscription d'un enfant en fonction des disponibilités des places et en fonction des critères énoncés dans sa Politique d'admission, d'exclusion et de gestion de la liste d'attente, que vous trouverez en annexe.

L'ordre de priorité est le suivant : 1) enfants du personnel, 2) fratrie des enfants déjà admis, 3) enfants domiciliés dans le quartier Rosemont–La Petite-Patrie, 4) enfants visés par le protocole du CSSS de Rosemont–La Petite-Patrie, 5) enfants visés par le partenariat avec la Caisse populaire De Lorimier-Villeray.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

CONTRIBUTION RÉDUITE (PCR)

Pour avoir droit à la contribution réduite (au tarif en vigueur et sujet à changement selon les dispositions du ministère de la Famille), vous devez :

Résider au Québec et être citoyen canadien, ou :

- Être résident permanent ;
- Séjourner au Québec dans le but d'y travailler et avoir un permis de travail ;
- Être un étudiant étranger et détenir un certificat d'acceptation ;

- Être une personne autorisée de séjour en vertu des lois sur l'immigration.

Si vous répondez à ces conditions du règlement PCR*, vous pouvez bénéficier, pour votre enfant, d'une place à contribution réduite, dont le tarif est fixé par le ministère de la Famille. Vous devez remplir un formulaire de demande et fournir les documents requis au CPE.

Ces conditions sont valables tant que le ministère n'apporte pas de modifications à ce programme.

N.B. : S'il advenait qu'un parent ait besoin d'une période de garde supérieure à 10 heures consécutives, une entente contractuelle distincte (Annexe D) sera remplie. Cette heure supplémentaire doit se situer à l'intérieur de nos heures d'ouverture habituelles. Les frais de garde seront alors facturés à raison de 5 \$ par heure supplémentaire.

EXEMPTION CONTRIBUTION PARENTALE (ECP) - GRATUITÉ

Un parent peut être admissible à l'exemption de contribution réduite s'il bénéficie de l'aide de dernier recours au sens de la Loi. Il aura alors droit à un maximum de 23 heures de garde par semaine. Par contre, un CLSC, la DPJ, un centre hospitalier ou de réadaptation pourraient recommander qu'un parent soit exempté du paiement pour plus de 23 heures.

FRAIS DE SORTIES ÉDUCATIVES

Le CPE organise à l'occasion des sorties éducatives (cabane à sucre au printemps, sortie aux pommes à l'automne, etc.). Ce sont des sorties qui sortent du cadre des activités régulières et qui nécessitent en général l'utilisation d'un moyen de transport.

La moitié des frais reliés à cette programmation spéciale est assumée par le CPE et l'autre moitié est facturée au parent qui a autorisé la participation de son enfant et qui a signé l'Annexe A de l'entente de service. Les frais ne sont pas remboursables si l'enfant s'absente le jour de l'activité. Les parents accompagnateurs sont dispensés de payer les frais de sortie pour leur enfant.

Les parents sont libres de faire participer ou non leur enfant. L'enfant qui ne participe pas à la sortie peut fréquenter le CPE, où les services sont maintenus.

Dans certains cas, les parents peuvent être invités à participer à des événements spéciaux, comme la fête de la rentrée ou la fête de Noël.

*Pour plus d'information, consultez la Politique de sortie (en annexe).

FRAIS DE RETARD DE FIN DE JOURNÉE

Un parent sera considéré comme étant en retard s'il quitte le CPE après 18 h. Lorsqu'un parent prévoit être en retard pour une raison majeure, il est tenu d'en

aviser le CPE avant 17 h 45. Cependant, cela ne le dispense pas des frais de retard, qui s'élèvent à :

1 \$/minute pour les 15 premières minutes ;

2 \$/minute à partir de la 16^e minute de retard.

Un formulaire de retard sera rempli par le personnel en place, dans lequel sera indiquée l'heure de départ (horloge du CPE) et que le parent devra signer.

Après trois retards non justifiés par période d'inscription (de septembre à août), le parent verra son service suspendu pour deux jours. Après quatre retards non justifiés, la suspension sera de cinq jours. Advenant un cinquième retard non justifié, le parent sera expulsé du service de garde.

FRAIS CONCERNANT LA FOURNITURE D'ARTICLES D'HYGIÈNE PERSONNELS

Le CPE propose aux parents de fournir la crème solaire, pour un montant de 10 \$ annuellement. Le parent qui souhaite se prévaloir de ce service doit signer une entente particulière concernant la fourniture d'articles d'hygiène personnels (Annexe B de l'entente de service). Pour l'enfant qui fréquente le CPE pour la période estivale seulement (juillet-août), le prix total pour la crème solaire est de 5 \$.

Ce montant est payable lors du prélèvement préautorisé du mois de septembre de chaque année.

Le parent pourra mettre fin à l'entente en tout temps en donnant un avis écrit au CPE. Le CPE remettra alors au parent les sommes qu'il aura perçues, déduction faite du coût des biens qu'il aura déjà fournis.

Ces frais sont annuels et facultatifs. Le parent qui refuse de les acquitter devra fournir l'article d'hygiène en quantité suffisante, bien identifié au nom de son enfant.

MODALITÉS DE PAIEMENT

Les frais de garde sont payables le dernier jeudi de chaque mois. Les paiements doivent se faire à cette date afin de faciliter la gestion administrative. Le prélèvement préautorisé est le mode de paiement privilégié par le CPE.

Un calendrier de paiements sera remis au parent à chaque début d'année.

Pour le prélèvement préautorisé, le parent doit remettre au CPE un spécimen de chèque et remplir le formulaire d'autorisation de prélèvement.

Si d'autres frais s'ajoutent pour des activités spéciales, des sorties, des retards, etc., ils seront prélevés en surplus du retrait régulier à la période de prélèvement qui suit l'événement.

Si un parent souhaite employer un autre mode de paiement (chèques ou mandats), il doit faire part de son intention à la direction.

RETARD DE PAIEMENT

Des frais de service de 15 \$, plus des frais de retard seront exigés pour chaque paiement refusé par l'institution financière, et le CPE La Petite-Patrie pourra exiger d'être payé en argent comptant, par chèque certifié ou par mandat.

Le parent qui ne respecte pas les modalités de paiement recevra un état de compte détaillé, incluant les frais de retard. Une pénalité de 5% du montant dû sera imposée pour tout paiement non reçu le vendredi à la fermeture du CPE.

Tous les comptes doivent être remis à zéro avant le 31 mars de chaque année.

REÇU AUX FINS D'IMPÔT

Un reçu pour frais de garde sera remis aux parents au plus tard à la fin du mois de février de chaque année.

CALENDRIER ET ASSIDUITÉ

JOURS FÉRIÉS

Le CPE est ouvert 52 semaines par année. Il est fermé les 13 jours fériés suivants :

- Veille du jour de l'an
- Jour de l'an
- Lendemain du jour de l'an
- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Fête des Patriotes
- Fête nationale des Québécois
- Confédération
- Fête du Travail
- Action de grâces
- Veille de Noël
- Jour de Noël
- Lendemain de Noël

Lorsque ces congés tombent une journée de fin de semaine, ils sont reportés selon un calendrier fixé par le CPE.

Les jours fériés sont payables ; le parent doit donc payer la contribution réduite prescrite par la loi pour chaque jour férié prévu dans l'entente de services de garde

pour la contribution réduite, et ce, en fonction du principe des « jours réservés, jours payés ».

FERMETURE DU CPE

Si, pour des raisons hors de son contrôle (tempête, panne de chauffage ou d'électricité, etc.), le centre de la petite enfance doit fermer, les parents seront avisés par téléphone le plus tôt possible. Si une telle fermeture survient durant la journée, les parents doivent venir chercher leur enfant.

Les frais de garde de telles journées ne sont pas remboursables.

Dans les cas de grève ou de jour d'élection, le CPE La Petite-Patrie informera les parents au moins 48 heures à l'avance de la fermeture ou de la réduction des heures de garde.

AVIS D'ABSENCE POUR MALADIES ET ABSENCES PROLONGÉES

Si l'enfant doit s'absenter pour la journée, le parent est prié d'aviser l'éducatrice avant 9 h 30 le matin même.

Dans le cas d'absences prolongées, le CPE a établi les règles suivantes :

- Le nombre de jours d'absence ne peut excéder 90 jours par année.
- Durant la période estivale (du 21 juin au 1^{er} septembre), un enfant ne peut s'absenter pour plus de 42 jours consécutifs.
- Durant le reste de l'année, un enfant ne peut s'absenter pour plus de 28 jours consécutifs (4 semaines).
- Deux blocs complets d'absence ne peuvent être consécutifs et devront être espacés d'au moins 30 jours.
- En cas d'absence prolongée pour raison médicale, une preuve justificative sera demandée ; la gestion du dossier d'absence relèvera du conseil d'administration.

Pour plus de détails, vous pouvez consulter la Politique relative aux absences prolongées (en annexe).

Une demande spéciale peut être soumise au conseil d'administration en tout temps.

AVIS DE CHANGEMENT DE FRÉQUENTATION

Les parents sont priés d'aviser le CPE de tout changement concernant la fréquentation du service par leur enfant (temps partiel, vacances, etc.). Au printemps, le CPE consulte toujours les parents au sujet des vacances estivales afin de prévoir les horaires d'été.

AVIS DE VACANCES

Les parents sont priés d'aviser le CPE de la période de vacances qu'ils entendent prendre avec leur enfant.

À cet effet, le CPE émet un sondage quelques fois par année (semaine de relâche, période des fêtes, période estivale), auquel le parent doit répondre. Ce sondage permet une meilleure gestion des services et du personnel.

Le parent doit aviser la direction du CPE deux semaines à l'avance pour les vacances prises en dehors de la période estivale.

Il est important de noter que tous les jours réservés dans l'entente de service signée sont payables. Ainsi, lorsqu'un enfant est absent pour maladie ou pour des vacances, les frais de garde doivent quand même être payés.

AVIS DE DÉPART

Le parent peut, à tout moment et à sa discrétion, résilier le contrat au moyen de la formule prévue à l'entente (« Avis de résiliation de l'entente ») ou par un avis écrit remis à la direction du CPE. Le contrat est résilié de plein droit à compter de l'envoi de la formule ou de l'avis.

Selon la Loi sur la protection du consommateur, « si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant a commencé à exécuter son obligation principale, les seules sommes que le commerçant peut exiger de lui sont :

- a) Le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat ET
- b) à titre de pénalité, la moins élevée des sommes suivantes : 50 \$ ou une somme représentant au plus 10 % du prix des services qui ne lui ont pas été fournis ».

Afin d'offrir le plus rapidement possible la place rendue disponible, il est souhaitable que le parent avise la direction au moins 10 jours ouvrables avant la date du départ. Ainsi, il n'aura pas à payer la pénalité.

FICHE D'ASSIDUITÉ

Les fiches d'assiduité sont le moyen mis en place par le ministère de la Famille pour contrôler le nombre d'enfants desservis et octroyer les subventions au CPE.

La fiche d'assiduité de chaque enfant doit être mise à jour par le CPE toutes les quatre semaines et être signée par le parent.

Il est de la responsabilité du parent de vérifier si les informations indiquées sur la fiche d'assiduité sont exactes avant de la signer.

POLITIQUE D'ACCUEIL

INTÉGRATION D'UN NOUVEL ENFANT

Afin de faciliter l'intégration d'un enfant, il est possible de choisir la méthode progressive, en optant pour des journées plus courtes au début.

Le parent peut aussi accompagner son enfant lors des premiers jours afin de le sécuriser, de partager ses propres attentes et de permettre au personnel de connaître les habitudes de l'enfant.

RESPONSABILITÉS PARENTALES À L'ARRIVÉE ET AU DÉPART

Les personnes qui accompagnent l'enfant doivent le dévêtir à l'arrivée et le vêtir au départ et ranger ses effets personnels dans son casier.

Elles doivent avertir le personnel en place de l'arrivée de l'enfant et de son départ.

Elles sont responsables de l'enfant tant qu'elles sont en sa présence au CPE.

PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT

Le parent doit aviser la direction du centre de la petite enfance si quelqu'un d'autre doit venir chercher l'enfant. Le nom de cette personne doit être inscrit sur la fiche d'autorisation mise au dossier de l'enfant. Une pièce d'identité peut être demandée à cette personne si aucun membre du personnel présent ne la connaît.

Un enfant ne peut quitter le CPE sans être accompagné d'une personne âgée d'au moins 14 ans.

PROCÉDURE D'INTÉGRATION DES ENFANTS AYANT DES BESOINS PARTICULIERS

Certains diagnostics qui nécessitent un encadrement particulier de l'enfant donnent droit à des subventions de la part du ministère pour faciliter son intégration au service de garde. Dans un tel cas, les parents doivent fournir les expertises médicales et remplir les documents requis pour compléter le dossier de l'enfant et permettre au CPE de présenter une demande de subvention.

PROGRAMME ÉDUCATIF

Le CPE La Petite-Patrie s'appuie sur le Programme éducatif des centres de la petite enfance du ministère de la Famille et souscrit aux valeurs éducatives de ce programme.

Les principes de base sont les suivants :

- Chaque enfant est unique, et les activités éducatives qui lui sont proposées doivent respecter son rythme de développement, ses besoins et ses champs d'intérêt.

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

Pour plus d'information, consultez le programme pédagogique du CPE ou encore le site du ministère de la Famille.

POLITIQUE D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Une Politique de prévention et de gestion des maladies a été mise en place et adoptée par le conseil d'administration en avril 2014. Consultez-la en annexe.

ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS

Selon l'article 118 de la Loi sur les services de garde, tous les médicaments, prescrits ou en vente libre (ex. : sirop, médicament contre le mal de dents, crème, etc.), y compris les médicaments homéopathiques, doivent être accompagnés d'une autorisation parentale et médicale. La prescription doit être signée par un membre du Collège des médecins. Si un enfant doit prendre un médicament, le parent doit en aviser le personnel du CPE et signer le formulaire d'autorisation dûment complété.

Huit exceptions seulement sont acceptées par le ministère de la Famille et par le CPE La Petite-Patrie. Cependant, pour que ces produits soient administrés, il est obligatoire que les parents aient signé le formulaire d'autorisation relatif au produit lors de l'inscription.

Ces produits sont les suivants :

- L'acétaminophène en cas de fièvre (fourni par le CPE)
- Les gouttes nasales salines (ex. : Salinex)
- La crème contre l'érythème fessier
- La crème solaire (fournie par le CPE avec frais)
- La solution orale d'hydratation (ex. : Pedialyte, Gastrolyte)
- La crème hydratante
- Le baume à lèvres
- Le gel lubrifiant en format d'usage unique pour la prise de température (fourni par le CPE)

ÉTAT DE SANTÉ DE L'ENFANT ET SITUATIONS NÉCESSITANT L'EXCLUSION

Un enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants (fièvre, diarrhée, vomissements, etc.) ne peut être admis pour la journée s'il est incapable de participer normalement aux activités.

Lors d'une urgence, si le parent ne peut venir chercher l'enfant immédiatement ou s'il ne peut pas être joint par téléphone, le personnel du CPE essaiera de communiquer avec la personne à contacter en cas d'urgence dont le nom apparaît au dossier de l'enfant. Si cette démarche s'avère infructueuse, le CPE utilisera l'autorisation écrite lui permettant de prendre les dispositions nécessaires relatives à la santé de l'enfant.

MESURES D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Le personnel du CPE applique les mesures d'hygiène, de santé et de sécurité nécessaires pour prévenir la propagation des maladies et les accidents et maintenir un bon état de santé général des enfants. Pour plus d'information, consultez la Politique de prévention et de gestion des maladies (en annexe).

SIESTE ET REPOS

Tous les enfants du CPE font une sieste. Elle a lieu vers 13 h, toujours sous la surveillance des éducatrices. Les enfants se réveillent graduellement jusqu'à 15 h. Dans le cas des poupons, le personnel éducateur respecte leur rythme naturel de sommeil. Pour plus d'information, consultez la Politique de repos (en annexe).

SORTIES EXTÉRIEURES (CHARTRE DE TEMPÉRATURE)

Les enfants sortent à l'extérieur tous les jours, à moins que la température ne le permette pas. Une charte de Santé Canada à cet effet est affichée dans chaque installation. Les enfants sortent le matin pour aller au parc ou pour jouer dans la cour. S'il fait beau, ils sortent de nouveau en fin d'après-midi. Les parents doivent s'assurer que les enfants ont toujours des vêtements adaptés à la température.

PRÉCAUTIONS UNIVERSELLES

Pour éviter l'infection par le VIH, l'hépatite B ou C ou toute autre maladie transmissible par le sang, le CPE applique les précautions universelles prescrites par le ministère dans le guide *La prévention des infections chez les personnes travaillant en service de garde à l'enfance*.

POLITIQUE NUTRITIONNELLE

VALEURS ALIMENTAIRES

Les enfants dînent dans leur local avec leur éducatrice. Ce moment de la journée est considéré comme une activité importante où les enfants font plusieurs apprentissages. Tous les enfants sont appelés à goûter. Selon l'âge, ils sont invités à se

servir seuls et sont sensibilisés à devenir responsables de leur portion. Un dessert santé et nutritif est offert sans condition à tous les enfants, qu'ils aient terminé ou non leur assiette.

Des fruits et légumes frais sont offerts en guise de collations pendant la journée.

MENU

Le menu (d'hiver ou d'été, selon la saison) est établi en fonction d'une séquence de cinq semaines. Le menu est basé sur le *Guide alimentaire canadien* et est affiché en permanence sur le babillard de l'entrée principale du CPE.

Une copie du menu peut être remise au parent qui en fera la demande.

REPAS ET COLLATIONS

Le CPE offre chaque jour un dîner complet et équilibré, ainsi que deux collations. L'enfant trouvera dans son assiette des couleurs variées, des textures molles et croquantes et des aliments servis chauds et froids.

Le CPE fournit les purées pour les poupons et le personnel s'assure avec le parent de coordonner l'intégration des nouveaux aliments. Afin de mieux contrôler les réactions possibles à divers aliments, un aliment non intégré à la maison ne sera pas présenté à un poupon. Il est de la responsabilité du parent d'informer le personnel de la pouponnière concernant la mise à jour de la liste des aliments intégrés. Le lait maternisé n'est pas fourni par le CPE.

La collation du matin est servie à 9 h tandis que celle de l'après-midi est servie après la sieste, vers 15 h.

Le dîner est à 11 h 30.

FRIANDISES OU AUTRES ALIMENTS

Pour des questions de sécurité, il est interdit d'apporter de la nourriture au CPE. Certains enfants souffrent d'allergies graves et le fait d'être en contact avec l'allergène peut être fatal pour eux. Nous vous demandons donc de ne pas introduire d'aliments à l'intérieur du CPE et de ne laisser aucune nourriture dans les casiers.

GESTION DES ALLERGIES ALIMENTAIRES ET DES INTOLÉRANCES

Le CPE peut substituer certains aliments auxquels l'enfant est intolérant ou allergique. Le parent doit cependant fournir une preuve médicale confirmant l'intolérance ou l'allergie dont souffre son enfant.

Le parent a la responsabilité de donner par écrit au CPE les informations concernant les intolérances ou allergies de son enfant. Cette information sera transmise à la personne responsable de l'alimentation et à l'éducatrice de l'enfant.

Pour la sécurité de l'enfant souffrant d'intolérances ou d'allergies, le CPE affiche dans le local de l'enfant, dans la cuisine, sur le chariot de nourriture et dans les autres salles de l'installation le nom de l'enfant avec sa photo, en mentionnant l'aliment causant l'intolérance ou l'allergie et le traitement requis en cas de réaction. Le parent doit signer une autorisation pour procéder à cet affichage et fournir trois photos récentes.

Par mesure préventive, le service alimentaire du CPE n'achète aucun aliment ou ingrédient contenant des noix ou des arachides.

Les intolérances alimentaires non reconnues par un médecin devront faire l'objet de discussions avec la direction du CPE et la personne responsable de l'alimentation.

POLITIQUE DE SÉCURITÉ

SYSTÈME DE SÉCURITÉ (CLÉ)

Un système de cartes à puce est en place pour maximiser la sécurité des enfants au CPE. Il est important que toute personne qui entre dans l'installation s'identifie en passant sa carte sur le lecteur.

À la rentrée de son enfant, chaque parent reçoit une clé lui permettant d'accéder aux locaux de son installation (portes extérieures et intérieures, ascenseur). Le CPE étant divisé en deux installations distinctes de 80 places, la loi nous oblige à contrôler l'accès aux installations. Il n'est donc pas possible de circuler d'une installation à l'autre à moins d'avoir un enfant inscrit dans chacune d'elles.

Un dépôt de 10 \$ par carte à puce est exigé lors de la remise des clés afin de couvrir les coûts de remplacement en cas de perte. Ce dépôt sera rendu au parent lors du retour des clés.

EN CAS D'INCIDENT

Si l'enfant subit une lésion mineure (ex. : ecchymose, plaie due à une morsure humaine, éraflure ou lèvre fendue lors d'une chute), le personnel intervient et applique les mesures d'hygiène et les premiers soins.

Si la lésion est apparente, le parent est avisé avant son arrivée. Un rapport d'incident est complété par le personnel responsable présent au moment de l'événement. Une copie du rapport est mise dans le casier de l'enfant à l'intention du parent. Le parent signe le formulaire et le personnel lui en remet une copie.

EN CAS D'ACCIDENT

Chaque membre du personnel du CPE détient un certificat attestant la réussite d'un cours de premiers soins.

En cas de blessure ou de malaise nécessitant une intervention d'urgence, tels que perte de conscience, blessure à la suite d'une chute, choc anaphylactique, etc., le personnel du CPE :

- Donne les premiers soins à l'enfant ;
- Communique avec le 911 ;
- Informe les parents de la situation ;
- Accompagne l'enfant en ambulance si les parents n'ont pu être joints (le coût de l'ambulance sera couvert par le parent) ;
- Complète un rapport d'incident/accident, qu'il remet aux parents.

EXERCICE D'ÉVACUATION

Le personnel du CPE a mis au point, avec la collaboration du Service de sécurité incendie, un plan d'évacuation qui est mis en pratique deux fois par an avec les enfants. Ce plan d'évacuation est approuvé par le conseil d'administration et mis à jour chaque année.

REFUGE EN CAS D'URGENCE

Dans le cas où le personnel doit évacuer les enfants de l'établissement, le point de rencontre est devant le Marché 54, situé au 760, boulevard Rosemont.

GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements contenus dans le dossier de l'enfant sont confidentiels. Nul ne peut en donner ou en recevoir une communication écrite ou verbale sans l'autorisation du titulaire ou de l'autorité parentale. Tous les rapports d'accidents et incidents produits par le CPE sont consignés dans un registre qui pourrait être transmis, au besoin, à l'assureur du centre de la petite enfance.

FONCTIONNEMENT ET MODES DE COMMUNICATION

CODE VESTIMENTAIRE

En tout temps, les enfants doivent être habillés selon la température et avoir sur place les vêtements qui leur permettront de prendre part aux activités extérieures.

En été, nous demandons aux parents de laisser au CPE un maillot de bain, une serviette de bain et un chapeau ou une casquette. Les sandales de type tong ne sont pas admises ; il est conseillé d'opter plutôt pour un modèle fixé au talon.

L'hiver, des pantalons de neige, une tuque chaude, des bottes d'hiver et des mitaines imperméables sont requis. Les foulards ne sont pas admis ; optez pour un cache-cou.

Certains bijoux peuvent poser des risques pour la sécurité, comme les colliers. Vous devez les laisser dans le casier de votre enfant en arrivant, s'il y a lieu.

À l'intérieur, assurez-vous que votre enfant porte des chaussures fermées et antidérapantes. Les pantoufles ne sont pas admises.

Tous les vêtements et autres articles doivent être identifiés au nom de l'enfant. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus.

JOUETS PERSONNELS ET OBJETS TRANSITIONNELS

Les enfants ont besoin d'apporter avec eux un ou des objets significatifs venus de la maison. Il est normal et important que votre enfant ait en tout temps une doudou à sa disposition. Les toutous sont admis, mais doivent pouvoir entrer dans le casier de l'enfant.

Le vendredi de chaque semaine, la doudou de l'enfant est déposée dans son casier pour son lavage hebdomadaire.

En ce qui concerne les jouets, il est possible que l'éducatrice en admette certains dans un cadre prédéterminé, comme le « vendredi livres ». Informez-vous avant d'autoriser votre enfant à apporter un jouet dans son local.

Vous devez également vous assurer que votre enfant n'apporte pas au CPE les objets suivants : petits objets présentant un risque d'étouffement, nourriture venant de la maison, gomme à mâcher et bonbons.

EFFETS PERSONNELS FOURNIS PAR LES PARENTS

Les parents doivent fournir les articles suivants :

- Couches, crème contre l'érythème fessier et serviettes humides, si nécessaire;
- Objet de transition (toutou ou doudou);
- Verre bien identifié;
- Vêtements de rechange;
- Pour l'hiver : tuque, mitaines, manteau, pantalon de neige, bottes, etc.;
- Pour l'été : serviette, maillot de bain, chapeau.

Pour les poupons, les parents doivent fournir les tétines et les biberons ainsi que le lait maternisé, le cas échéant.

Tous les vêtements et autres articles doivent être identifiés au nom de l'enfant. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus.

RESPONSABILITÉS DES PARENTS

Casier

Sur les étages, chaque enfant dispose d'un casier identifié par sa photo. C'est à cet endroit qu'est distribuée la correspondance provenant du CPE et que sont déposées les productions de l'enfant. Le tout doit être ramassé chaque jour pour permettre l'entretien des casiers.

Dans le local de l'enfant, du rangement est prévu pour la literie et les médicaments.

Tous les vendredis, les casiers doivent être vidés (seuls les vêtements de rechange doivent y être laissés), pour permettre l'entretien des espaces.

Accès au CPE, débarcadère et stationnement

Le CPE dispose de trois cases de stationnement réservées à la clientèle. Parce qu'elles sont plus sécuritaires que celles aux abords des rues, nous suggérons fortement aux parents de prioriser ces espaces de stationnement.

Sur le côté gauche de l'avenue De Chateaubriand, un débarcadère (15 minutes) permet un accès rapide à notre établissement. Un espace est aussi réservé en tout temps pour les personnes à mobilité réduite.

COMMUNICATION QUOTIDIENNE

Cahier de communication

Chaque éducatrice communique au parent le compte rendu de la journée de son enfant à l'aide d'un journal de bord. Le parent peut également y laisser une note à l'intention de l'éducatrice.

Affichage

Des tableaux d'affichage ont été installés afin d'éviter que l'affichage pour les parents soit omniprésent sur les murs de l'installation.

Le tableau de développement, installé dans le local de votre enfant, est le reflet des activités qui ont été réalisées pendant une certaine période avec le groupe. Il met en valeur le travail accompli par les enfants et l'éducatrice, permet à l'éducatrice de partager ses observations et illustre le souvenir que les enfants ont gardé de l'activité.

RENCONTRE ANNUELLE

À l'automne, l'éducatrice responsable convie tous les parents de son groupe à une rencontre afin de les informer du fonctionnement général du groupe.

RENCONTRE INDIVIDUELLE

Une fois l'an, au printemps, l'éducatrice prépare un bilan d'observation et rencontre le parent pour échanger avec lui sur le développement social de l'enfant. Les parents sont informés à l'avance de la disponibilité de l'éducatrice afin de fixer avec elle le jour et l'heure de cette rencontre.

Si des problèmes particuliers apparaissent au cours de l'année, l'éducatrice demandera une rencontre aux parents. De la même façon, si le parent perçoit un problème ou sent le besoin de discuter avec l'éducatrice au sujet de son enfant, il pourra demander une rencontre avec l'éducatrice.

PROBLÈMES DE COMPORTEMENT CHEZ L'ENFANT

Dans le cas où un enfant présente des difficultés majeures à s'intégrer et à s'adapter au CPE, ou si son comportement met en danger la santé ou la sécurité des autres enfants ou du personnel, une rencontre avec les parents sera organisée par la direction du CPE afin de trouver des solutions et d'établir un plan d'intervention. Un suivi sera fait auprès de l'enfant, avec la collaboration des parents. Si cela s'avère nécessaire, une consultation externe sera faite avec l'accord des parents.

Si les problèmes persistent malgré la mise en place de tous les moyens cités plus haut, le CPE se référera à sa Politique d'admission, d'exclusion et de gestion de la liste d'attente (en annexe) pour déterminer la suite des choses.

INFORMATION AUX PARENTS

Un babillard est installé à l'entrée du CPE, à l'intention des parents. Ceux-ci y trouveront diverses informations provenant de la direction du CPE et concernant les activités à venir.

CADEAUX, DONS ET AUTRES GRATIFICATIONS AU PERSONNEL DU CPE

À l'occasion de Noël ou à la fin de l'année, plusieurs parents veulent remercier l'éducatrice de leur enfant en lui offrant un présent. Ce geste est très apprécié, mais il arrive que cela crée des situations inconfortables, soit pour les employées qui ne reçoivent pas (ou qui reçoivent moins) de présents, soit pour les parents qui n'en ont pas offert. Afin de prévenir ces situations, le CPE vous encourage à rester modeste en offrant un cadeau fait à la main (bricolage, tricot, biscuits, etc.) plutôt qu'à acheter un présent.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Consultez en annexe la Politique de traitement des plaintes.

MÉCANISME DE RÉOLUTION DE PLAINTES

Toute personne peut transmettre une plainte concernant le service en s'adressant à la direction du CPE par téléphone, par courrier ou par courriel.

Cette dernière procédera avec diligence à l'examen des plaintes. Elle agira de façon à donner au plaignant ou à l'employé(e) concerné(e) l'occasion de faire part de ses observations au moment de l'examen de la plainte. Elle entreprendra les démarches nécessaires pour réunir les documents pertinents et recueillir les versions des faits. Après avoir examiné le dossier, elle communiquera les conclusions au plaignant ou à l'employé concerné.

Dans un pigeonier situé dans l'entrée arrière, le CPE met à la disposition des parents un formulaire permettant d'indiquer tous les commentaires ou suggestions. Cet outil est très utile pour cibler les besoins et corriger les lacunes.

EXPULSION D'UN PARENT

En de rares cas, et pour des raisons graves uniquement, le conseil d'administration peut décider de l'expulsion d'un parent si ce dernier enfreint quelque disposition des règlements ou se conduit ou agit à l'encontre des objectifs et intérêts de la corporation.

ANNEXE 1 ORGANIGRAMME DES CANAUX DE COMMUNICATION

ANNEXE 2 POLITIQUE D'ADMISSION, D'EXCLUSION ET DE GESTION DE LA LISTE D'ATTENTE

ANNEXE 3 PROGRAMME PÉDAGOGIQUE (EN CONSTRUCTION)

ANNEXE 4 POLITIQUE RELATIVE AUX ABSENCES PROLONGÉES

ANNEXE 5 POLITIQUE D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

ANNEXE 6 POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES MALADIES

ANNEXE 7 POLITIQUE DE REPOS

ANNEXE 8 POLITIQUE DE SORTIES À L'INTENTION DES PARENTS

ANNEXE 9 POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES