



Régie interne

Révisé et adoptée le 21 mars 2023
Modifié le 06 mai 2026 : CA-2026-05-06-7.3

Table des matières

1.	Présentation du Centre de la Petite Enfance (CPE) Familigarde	1
2.	Orientations générales	1
2.1.	Le mandat	1
2.2.	Le mandat et notre vision	2
2.3.	Les valeurs.....	2
3.	Dispositions générales.....	3
3.1.	Heures d'affaires	3
3.2.	Heures du bureau	3
4.	Politique d'admission	3
5.	Politique administrative	4
5.1.	Contribution de base	4
5.2.	Sorties et activités spéciales.....	4
5.3.	Frais pour couches jetables.....	4
5.4.	Retard de fin de journée	4
5.5.	Frais pour le dépassement de 10 heures de garde par jour	4
5.6.	Retard de paiement	4
5.7.	Frais pour paiement sans provision ou refusé par l'institution financière.....	5
5.8.	État de compte.....	5
5.9.	Modalités de paiement	5
5.10.	Reçu pour fin d'impôt.....	5
5.11.	Politique de recouvrement.....	5
5.12.	Politique de bris de service.....	6
6.	Calendrier et assiduité.....	6
6.1.	Congés fériés et journées de fermeture prévue	6
6.2.	Fermeture du CPE	6
6.3.	Avis d'absence ou de retard quotidien	7
6.4.	Avis de vacances	7
6.5.	Avis de départ	7
6.6.	Fiche d'assiduité.....	7

7.	Politique d'accueil	8
8.	Politique d'hygiène et de santé	8
9.	Politique de communication	8
10.	Politique d'expulsion	8
11.	Programme éducatif	8
11.1.	Ratio éducatrice/enfants	8
11.2.	Horaire type d'une journée	9
11.3.	Sorties et transport	9
12.	Politique de sécurité	10
12.1.	En cas d'incident	10
12.2.	En cas d'accident	10
12.3.	Exercice d'évacuation	10
13.	Politique de traitement des plaintes	11
14.	Dispositions diverses	11
14.1.	Milieu sans fumée	11
15.	Politique nutritionnelle	11
Annexe 1	Politique d'admission	12
	Critères de disponibilités	12
	Critères d'admission	12
	Critères de priorités	12
	Procédures d'inscription	13
Annexe 2	Politique Accueil	15
	Intégration d'un nouvel enfant	15
	Responsabilités parentales à l'arrivée et au départ	15
	Personnes autorisées à venir chercher l'enfant	15
Annexe 3	Politique Hygiène et santé	16
	Politique de santé	16
	État de santé	16
	Critères d'exclusion ou de refus	16
	Allergies et intolérances	18
	Administration de médicament	18

Entreposage de produits toxiques	20
Urgence.....	20
État immunitaire de l'enfant en service de garde (vaccination)	20
Annexe 4 Politique alimentaire	22
Objectifs spécifiques	22
Outils de références.....	22
Exclusions.....	22
Valeurs	23
Rôles et responsabilités des intervenants.....	23
Offre de service.....	25
Activités spéciales	27
Questions et commentaires.....	27
Gestion des allergies, des intolérances alimentaires et des diètes spéciales faisant suite à un diagnostic médical.....	27
Définitions.....	27
Rôle des parents dans la gestion des dossiers d'allergies et/ou d'intolérances alimentaires	28
Gestion des allergies et des intolérances alimentaires à la cuisine	29
Gestion des allergies et des intolérances alimentaires dans le local de l'enfant	29
Diètes spéciales (pour des raisons médicales).....	29
Restrictions alimentaires (pour des raisons autres que médicales).....	30
Introduction des aliments pour les poupons et les enfants de 18-24 mois.....	30
TABLEAU D'INTÉGRATION DES ALIMENTS	31
Portions recommandées par le Guide alimentaire Canadien	36
Annexe 5 Politique Communication	37
Code vestimentaire	37
Vêtements de rechange :.....	37
Chaussures :.....	37
Bijoux :.....	37
Identification des vêtements	37
Jouets personnels et objets transitionnels.....	37
Effets personnels fournis par le parent.....	37

Communication quotidienne	38
Présentation de l'éducatrice	38
Rencontre individuelle	39
Observations biannuelles/ Dossier éducatif.....	39
Autres modes de communication	39
Annexe 6 Politique Expulsion	40
Problèmes de comportement de l'enfant.....	40
Non-respect des règles	40
Non-paiement des frais de garde.....	41
Annexe 7 Politique de Traitement des plaintes.....	42
Plaintes.....	42
Annexe 8 Plan d'action pour contrer le bris de service	45
Annexe 9 Politique d'intégration.....	47
Annexe 10 Engagement du parent.....	51

Les règles de régie interne se définissent comme l'ensemble des règles de fonctionnement que se fixe le CPE Familigarde, de façon à les faire connaître au personnel et aux parents. Elles assurent l'uniformité du fonctionnement interne.

1. Présentation du Centre de la Petite Enfance (CPE) Familigarde

Le CPE Familigarde est une corporation sans but lucratif incorporée en vertu de la partie III de la loi sur les compagnies et est subventionnée par le ministère de la Famille.

La corporation détient un permis du ministère de la Famille de 156 places donnant droit au centre de recevoir un maximum de 78 enfants à la fois par installation. Les places y sont ainsi réparties ainsi :

Installation Centrale :

- 10 places pour des poupons âgés de 0 à 18 mois ;
- 68 places pour des enfants âgés de 18 mois à 5 ans.

Installation Airlie :

- 20 places pour des poupons âgés de 0 à 18 mois ;
- 58 places pour des enfants âgés de 18 mois à 5 ans.

La corporation est administrée par un conseil d'administration de neuf (9) administrateurs, six (6) parents, une (1) RSGE, un (1) employé et un (1) membre issu de la communauté. Les deux volets (installation et milieu familial) doivent être représentés par trois (3) parents du volet familial et trois (3) parents du volet installation.

2. Orientations générales

2.1. Le mandat

Notre mandat est d'offrir à chacun des enfants qui nous est confié des services de garde d'une qualité optimale ayant pour objectif :

De favoriser le développement global de l'enfant en lui permettant de développer toutes les dimensions de sa personne, notamment sur le plan affectif, social, moral, cognitif, langagier, physique et moteur ;

- D'amener progressivement l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et de s'y intégrer harmonieusement et cela, dans le respect de ses besoins de sécurité affective et physique, des étapes et du rythme de son développement, ainsi que de son vécu familial ;
- D'offrir un programme éducatif qui comprend également des services de promotion et de prévention visant à donner à l'enfant un environnement favorable au développement de saines habitudes de vie, de saines habitudes alimentaires et de comportements qui influencent de manière positive sa santé et son bien-être.

2.2. Le mandat et notre vision

Tout en veillant à accomplir son mandat d'offrir une qualité éducative optimale, le CPE s'engage à contribuer au bien-être et au développement global et harmonieux de la petite enfance en adoptant des attitudes éducatives préventives et constructives. Cette contribution s'appuie sur une démarche d'ouverture et d'échange avec tous les acteurs et partenaires qui gravitent autour de l'enfant ainsi que sur l'amélioration constante de ses pratiques professionnelles, et cela, toujours en ayant en tête le souci du bien-être collectif.

Notre vision est que chaque enfant se développe de façon globale et harmonieuse.

2.3. Les valeurs

Les valeurs représentent les fondements éducatifs véhiculée au CPE Familigarde. Elles teintent les interventions et guident les actions. Elles respectent les principes du programme éducatif du Ministère de la famille « Accueillir la petite enfance » et en sont complémentaires et tiennent compte du vécu interne du CPE.

Ces valeurs privilégiées par le CPE sont :

- **L'ouverture**

Accueillir l'enfant dans son unicité. Respecter son rythme et adopter une attitude de non-jugement. Prioriser les besoins de l'enfant, reconnaître et honorer ses différences. Accueillir le parent et l'inviter à partager ses besoins, ses attentes et entretenir une relation professionnelle et de confiance.

- **Le plaisir**

Un milieu de vie où l'on sourit, on s'amuse, on rit, où le jeu est encouragé et le quotidien de l'enfant se vit dans le bonheur et la complicité.

- **L'estime de soi**

L'estime de soi constitue l'un des principaux facteurs du développement humain. Elle est le fondement même de l'éducation qui consiste essentiellement à accompagner ou à guider l'enfant dans sa vie affective, sociale, intellectuelle et morale. Nous considérons que le développement de l'estime de soi doit se faire selon un processus continu et intégré à la vie des enfants. L'enfant doit donc être alimenté à la fois par les attitudes éducatives et par des expériences enrichissantes. Pour accompagner l'enfant dans le développement de son estime de soi, l'éducatrice doit mettre en place des activités qui mèneront l'enfant à développer le sentiment de confiance, la connaissance de soi, le sentiment d'appartenance ainsi que le sentiment de réussite.

- **L'égalité**

Entretenir un climat de tolérance et de respect des différences sur tous les plans (culture, nationalité, genre, orientations sexuelles, préférences, etc.)

Initier l'enfant à d'autres perspectives, d'autres points de vue, l'ouvrir sur le monde et lui faire connaître et expérimenter la diversité.

L'actualisation de ces valeurs éducatives est nourrie et alimentée par une présence attentive des différentes intervenantes et par un environnement sécuritaire, riche et stimulant.

La plateforme pédagogique du CPE aborde en détails tous ses aspects, décrit l'aménagement et les moyens d'interventions privilégiés. (Disponible sur le site web du CPE)

Le CPE favorise l'accès et le partage des ressources de l'ensemble des intervenants du CPE.

3. Dispositions générales

3.1. Heures d'affaires

Les heures d'ouverture du CPE sont de 7h00 à 18h00, du lundi au vendredi inclusivement.

3.2. Heures du bureau

Les heures où, au moins, un membre de la direction est disponible pour la clientèle sont du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00. Ces heures peuvent différer selon les besoins du service.

Si vous souhaitez rencontrer un membre de la direction en dehors de la plage horaire proposée, vous pouvez envoyer un courriel ou téléphoner. Un retour rapide sera effectué et un rendez-vous pourra être pris si la situation le nécessite.

4. Politique d'admission

Voir Annexe 1 *Politique d'admission*

5. Politique administrative

5.1. Contribution de base

La contribution de base est fixée par le ministère de la Famille et est facturée aux parents. Les parents doivent remplir le formulaire de « Demande d'admissibilité à la contribution réduite » et fournir les documents requis.

5.2. Sorties et activités spéciales

Les frais reliés aux sorties organisées dans le cadre des activités éducatives sont à la charge des parents. Ces frais incluent l'admission et le transport s'il y a lieu.

Dans chaque cas, l'information sur l'activité sera fournie aux parents et une autorisation écrite et signée du parent sera requise.

Cette autorisation fait partie de l'annexe et est remis aux parent chaque année lors de renouvellement du contrat de service.

5.3. Frais pour couches jetables

Le CPE ne fournit pas les couches le parent devra fournir les couches de son enfant. Une couche fournie pour dépanner sera facturée au coût de 1.00\$ chacune. Ces frais seront ajoutés au paiement de la contribution de base suivante.

5.4. Retard de fin de journée

Un parent sera considéré en retard s'il quitte les lieux du CPE après 18h00. Dans ce cas, des frais de retard de 1.00\$ la minute s'appliquera. Ces frais sont facturés sur le compte de frais de garde et doivent être acquittés lors du paiement de la contribution de base suivant. Le parent ayant trois retards en trois mois, recevra un avis écrit lui demandant de rectifier la situation dans les meilleurs délais.

5.5. Frais pour le dépassement de 10 heures de garde par jour

La contribution parentale permet à l'enfant d'avoir droit à des services de garde éducatifs pour une période continue de garde maximale de dix heures par jour à l'intérieur des heures de prestation de services prévues à l'entente. En cas de dépassement, des frais de 5,00\$ s'applique et seront facturé sur l'état de compte suivant.

5.6. Retard de paiement

Aucun retard monétaire ne sera toléré. Le solde doit être payé en entier à chaque mois, selon le calendrier préétabli par le CPE. Si votre paiement n'a pas été reçu, votre compte sera considéré en souffrance et la politique de recouvrement (5.12 Politique de recouvrement) s'appliquera.

5.7. Frais pour paiement sans provision ou refusé par l'institution financière

Des frais de 35\$ sont exigés pour les paiements sans provisions ou refusés par l'institution financière, payable sur réception de l'état de compte.

5.8. État de compte

Chaque parent reçoit mensuellement un état de compte.

5.9. Modalités de paiement

La contribution de base est payable cinquante-deux (52) semaines par année une fois par mois. Le prélèvement préautorisé est la méthode préconisée.

Afin de faciliter les paiements, le CPE priorise le service de prélèvement automatique (PPA). Le parent doit remettre un spécimen de chèque et remplir le formulaire d'adhésion au débit préautorisé.

Le parent peut cependant choisir de payer en argent comptant, par chèque dans la première semaine de chaque mois.

Si d'autres frais s'ajoutent pour retard de fin de journée, ou pour retour de paiement, etc., les frais sont ajoutés au retrait régulier des frais de garde à la période de prélèvement qui suit l'événement.

5.10. Reçu pour fin d'impôt

Tous les documents pour fin d'impôt sont émis annuellement et remis au parent via le service de courriels sécurisés « DOKMAIL.com[®] » avant le 28 février, incluant les parents qui auront quitté le CPE.

Un reçu est émis, au fédéral seulement, et comprend toutes les sommes acquittées pour la totalité de la contribution de base.

En de rare cas, un relevé 24 pourrait être émis, au provincial, pour les sommes des frais de garde éligibles excédant le paiement de la contribution de base tels que les frais de retard de fin de journée.

5.11. Politique de recouvrement

À défaut d'effectuer le paiement du solde dû dans les délais prescrits, soit tous les mois, le parent recevra un courriel de la direction lui signifiant son retard de paiement et lui demandant de procéder au paiement complet du solde dû dans les cinq jours ouvrables ou de prendre entente avec la direction pour les modalités de paiement.

Après ce délai, un courrier recommandé sera envoyé aux parents pour prendre entente sur les modalités de paiement.

Si le parent ne donne pas suite, le dossier sera transféré à une agence de recouvrement et l'entente de service pourra être résiliée par le CPE.

Si le parent ne respecte pas l'entente de paiement, le dossier sera transféré à une agence de recouvrement et l'entente de service pourra être résiliée par le CPE.

5.12. Politique de bris de service

Voir Annexe 8 *Plan d'action pour contrer le bris de service*

6. Calendrier et assiduité

6.1. Congés fériés et journées de fermeture prévue

Le CPE est ouvert 52 semaines par année, à l'exception des journées suivantes :

- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Action de Grâce
- Journée nationale des Patriotes
- Noël
- Fête nationale du Québec
- Lendemain de Noël
- Fête du Canada
- Jour de l'an
- Fête du travail
- Lendemain du Jour de l'an
- Veille de Noël
- Veille du jour de l'an

Si un congé férié/fermeture survient lors d'un jour chômé, il est reporté au jour ouvrable précédant ou suivant. Le détail des jours de fermeture prévus du CPE est inclus dans l'entente de service, article 2.3, conclue entre le parent et le CPE.

Ces journées sont payables si celles-ci correspondent à des journées habituelles de fréquentation.

6.2. Fermeture du CPE

S'il survenait une fermeture imprévue (panne électrique, bris de chauffage, tempête de neige, etc.) les parents seront informés le plus rapidement possible par courriel.

Si une fermeture survient durant la journée, nous communiquerons avec les parents pour leur demander de venir chercher leur enfant.

Le CPE prend toutes les mesures nécessaires pour éviter de fermer le service.

Le parent devra déboursier la contribution de base pour le premier jour de fermeture tel que stipulé à l'article 6 de l'entente de service.

6.3. Avis d'absence ou de retard quotidien

Si son enfant doit s'absenter pour la journée ou arriver après 9h00, il est souhaitable que le parent avise le CPE avant 9h00 le matin, directement sur Amisgest ou par téléphone auprès de la pouponnière de chacune des installations.

6.4. Avis de vacances

Pour permettre une meilleure planification des groupes pour l'été et les vacances du personnel, il est demandé au parent de remplir un sondage de planification estivale avant le 1^{er} mai de chaque année, indiquant la période de vacances où son enfant sera absent du CPE. Les dates de vacances indiquées doivent être rigoureusement respectées. Puisque les ressources humaines et l'arrivée de nouvelle famille est directement relié à la fréquentation, nous vous demandons d'être rigoureux dans le respect de vos choix et de nous informer rapidement si une problématique survenait.

Nous demandons aux parents d'aviser la direction du CPE pour les vacances prisent en dehors de la période estivale.

6.5. Avis de départ

Le parent peut, à tout moment, à sa discrétion, résilier l'entente de service au moyen du formulaire prévu à cette fin ou d'un avis écrit à cet effet remis à la direction du CPE. L'entente est résiliée de plein droit à compter de l'envoi du formulaire ou de l'avis. Le CPE peut également résilier l'entente pour des motifs jugés sérieux et décrit dans la politique d'expulsion : non-paiement des services de façon répétée, difficultés d'intégration persistantes de l'enfant au sein du service, manque de collaboration des parents d'un enfant ayant des défis particuliers et autres causes semblables (voir annexe Politique d'expulsion).

Si le parent résilie l'entente, le parent paie que :

- ❖ Le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux en vigueur fixé par le Ministère de la Famille ;
- ❖ La moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50\$ ou soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Le CPE remettra au parent avant son départ définitif, une attestation de services reçus. Le parent devra acquitter toutes les sommes dues.

6.6. Fiche d'assiduité

Tous les parents sont tenus de signer la fiche d'assiduité de leur enfant, faisant foi de sa fréquentation réelle au CPE. La signature de cette fiche est requise aux quatre semaines.

7. Politique d'accueil

Voir Annexe 2 *Politique Accueil*

8. Politique d'hygiène et de santé

Voir Annexe 3 *Politique Hygiène et santé*

9. Politique de communication

Voir Annexe 5 *Politique Communication*

10. Politique d'expulsion

Voir Annexe 6 *Politique Expulsion*

11. Programme éducatif

Le CPE utilise le programme éducatif proposé par le ministère de la Famille, « Accueillir la petite enfance » qui a pour but de promouvoir la qualité éducative des Centres de la petite enfance en guidant les interventions du personnel éducateur, en assurant la cohérence des interventions de tous et la continuité avec les autres services éducatifs et les familles.

Les lieux sont aménagés de façon à favoriser ce programme éducatif et les attitudes pédagogiques privilégiées sont en accord avec les principes de base suivants :

- ❖ Chaque enfant est unique
- ❖ Le développement est un processus global et intégré
- ❖ L'enfant est le premier agent de son développement
- ❖ L'enfant apprend par le jeu
- ❖ La collaboration entre le personnel éducateur et les parents contribue au développement harmonieux de l'enfant

Des activités seront proposées aux enfants dans le but d'assurer leur développement global dans sa dimension physique, motrice, intellectuelle, créative, langagière, socio-affective et morale.

11.1. Ratio éducatrice/enfants

Les ratios appliqués au CPE sont ceux prescrits par la loi. C'est-à-dire :

- ✚ Une éducatrice pour 5 enfants âgés de moins de 18 mois ;
- ✚ Une éducatrice pour 8 enfants âgés de 18 à 47 mois ;
- ✚ Une éducatrice pour 10 enfants âgés de 48 à 59 mois.

11.2. Horaire type d'une journée

Nous prévoyons une période d'accueil de 7h00 à 9h00 et il est souhaitable que l'enfant soit arrivé au CPE au plus tard à 9h30 pour favoriser le bon déroulement des activités et lui permettre d'intégrer le groupe de façon harmonieuse.

11.2.1. 18 mois et plus

7h00 à 9h00	Accueil : Jeux libres int. ou ext. en groupes multi-âges
9h00 à 9h30	Activités de routine (toilette, lavage de main, collation)
9h30 à 10h00	Activités proposées en lien avec les observations des éducatrices et répondant aux intérêts des enfants
10h00 à 11h00	Activités extérieures ou motricité globale à l'intérieur
11h00 à 11h30	Activités de transitions et préparation pour le repas
11h15 à 12h15	Repas
12h15 à 12h30	Activités de routine (toilette et lavage des mains)
12h30 à 13h00	Activités de relaxation, lecture
13h00 à 15h00	Sieste et jeux calmes au réveil.
15h00 à 15h30	Activités de routine (toilette, lavage des mains, collation)
15h30 à 18h00	Départs progressifs : jeux libres int. ou ext. en groupe multi-âges.

11.2.2. Pouponnière

L'horaire des poupons est déterminé par le rythme de chacun. La tenue des activités se fait selon les besoins et le rythme physiologique (sommeil, repas, changement de couches) de chaque enfant de la pouponnière. Les éducatrices, tout en répondant aux besoins de chaque enfant, favorisent leur autonomie et doucement une routine de groupe s'installe pour faciliter l'adaptation au groupe suivant.

11.3. Sorties et transport

11.3.1. Sortie à pied

Les sorties à pied commencent dès la pouponnière. Dans ce cas, les enfants sont, soit assis dans le poupon bus ou soit ils marchent avec serpentins lorsqu'ils sont assez grands.

Par souci de sécurité, lorsque les éducatrices sortent à l'extérieur du CPE avec leurs groupes, elles doivent toujours être un minimum de deux adultes (éducatrices, stagiaire, ...). Elles inscrivent sur le tableau près de la porte extérieure du CPE l'endroit où le groupe se dirige.

À l'inscription, le parent signe une autorisation pour que son enfant fasse des sorties dans un rayon de moins de 3 kilomètres (dans le quartier). Ce type de sortie n'a donc pas à être autorisé à chaque fois.

11.3.2. Sorties en transport en commun ou en transport nolisé

Ces sorties sont réservées aux enfants de 3 ans et plus, selon les critères préétablis pour chacune des sorties.

Une autorisation écrite du parent sera demandée contenant les détails suivants : le lieu de la sortie, la date prévue, l'heure du départ et du retour, ainsi que le moyen de transport utilisé. Le parent devra signer cette autorisation pour que son enfant participe à la sortie.

Lors des sorties, nous privilégions que ce soit les employés permanents qui accompagnent les enfants. Le CPE se réserve le droit de fixer un âge minimum de participation des enfants, le ratio requis et le nombre d'adultes accompagnateurs selon le type de sortie.

12. Politique de sécurité

12.1. En cas d'incident

Si votre enfant subit une lésion mineure (ex : ecchymose, plaie due à une morsure humaine, éraflure ou lèvre fendue à la suite d'une chute), le personnel intervient selon les circonstances et applique les mesures d'hygiène et premiers soins. Selon la gravité de la lésion le parent ne sera pas avisé systématiquement avant son arrivée. Cependant, un rapport d'incident est complété par le personnel responsable présent au moment de l'événement. Le parent signe le formulaire et sa copie lui est remise après signature de la direction.

12.2. En cas d'accident

Si un accident survient au CPE, le personnel applique les mesures d'urgence prévues selon la situation :

Donner les 1ers soins requis ;

- S'il y a lieu, demander une intervention médicale d'urgence ;
- Contacter les parents après le départ des services d'urgence pour assurer l'efficacité des soins donnés à l'enfant.

Un rapport d'accident est complété par le personnel responsable présent au moment de l'événement. Le parent signe le formulaire et sa copie lui est remise après signature de la direction.

12.3. Exercice d'évacuation

Un exercice d'évacuation a lieu chaque année avec les enfants. Celui-ci est coordonné par les gestionnaires du CPE.

Pour des raisons de sécurité, l'accès au CPE est interdit aux parents durant l'évacuation. Nous devons nous assurer que chaque enfant présent est en sécurité dans la cour, point de rassemblement, avant que les parents puissent rejoindre leur enfant.

La procédure mise en place assure le nombre d'adultes requis pour que l'évacuation se fasse le plus rapidement possible.

13. Politique de traitement des plaintes

Voir Annexe 7 *Politique de Traitement des plaintes*

14. Dispositions diverses

14.1. Milieu sans fumée

Selon la Loi, il est interdit de fumer dans l'établissement du CPE en tout temps et en tout lieu.

15. Politique nutritionnelle

Voir Annexe 4 *Politique alimentaire*

Annexe 1 Politique d'admission

Le CPE détermine ses critères de sélection pour l'inscription d'un enfant en fonction des disponibilités des places et en fonction de certaines priorités telles que :

Critères de disponibilités

Le centre propose des places :

- Selon la disponibilité des places au permis, au sein d'un groupe d'âge et en respectant les ratios ;
- Aux enfants en attente de places à temps plein, ensuite aux enfants à temps partiel ;
- En fonction de la date d'inscription en liste d'attente ;
- Selon la date d'entrée demandée et autres particularités spécifiées par le parent ;
- En vertu du protocole d'entente signé entre le CPE et le CLSC (3 places) ont priorité, des enfants ayant un besoin de garde à cinq (5) jours par semaine.

Critères d'admission

- Les frères et sœurs des enfants qui fréquentent encore le CPE, ayant un besoin de garde à cinq (5) jours par semaine, ont une priorité à l'installation fréquentée par la fratrie ;
- Les enfants ayant un/des besoins particuliers, (dans la mesure où nous pouvons répondre aux besoins) ayant un besoin de garde à cinq (5) jours par semaine (*il nous faut tenir compte des enfants déjà sur place, le fait d'être premier sur la liste ne confère pas automatiquement une place*) ;
- Les enfants des employés du CPE détenteurs d'un poste à plein temps ou temps partiel ayant un besoin de garde à cinq (5) jours par semaine ont priorité ;
- Les enfants ayant perdu une place en milieu familial ;
- Les enfants du quartier ayant un besoin de garde à (5) jours par semaine ;
- Les enfants ayant un besoin de garde à temps partiel dans le même ordre de priorisation.
- Enfant référé par le CLSC, DPJ, Centre jeunesse

Critères de priorités

- La continuité des enfants fréquentant déjà le CPE d'un groupe à l'autre ;

- Fratrie fréquentant actuellement le CPE ;
- Est considéré fratrie un frère ou une sœur d'un enfant fréquentant le CPE ou un frère ou une sœur à naître d'un enfant inscrit avant que la fratrie ne quitte le CPE pour la maternelle ;
- Les enfants absents pour raison de congé de maladie, congé de maternité ou congé parental ;
- La liste d'attente selon la date d'inscription.

Le CPE peut accueillir des enfants ayant des besoins spécifiques ou un handicap. Chaque demande est analysée par la direction, nous nous assurons de disposer des ressources nécessaires pour accompagner l'enfant et soutenir le personnel. *Voir la politique d'intégration.*

Procédures d'inscription

Les parents désirant inscrire leur(s) enfant(s) en liste d'attente devront s'inscrire au guichet centralisé du Québec via leur site web : www.laplace0-5.com.

Si le CPE ne peut rejoindre un parent, parce que ses coordonnées ont changé, il proposera la place au parent suivant. Il est de la responsabilité du parent de s'assurer des mises à jour de son dossier sur laplace0-5.com.

Lorsqu'une place se libère, le CPE communique avec le parent, par courriel et/ou par téléphone, pour proposer une place. Le parent a alors 24 heures pour signifier à la direction son intention d'accepter ou non, la place proposée. Après ce délai, si le parent ne s'est pas manifesté, il sera retiré de la liste d'attente du CPE et le CPE proposera la place au parent suivant.

Une fois le premier contact téléphonique effectué, le parent sera invité à une visite des lieux et la documentation lui sera remise. Le dossier peut être complété sur place ou à la maison le parent a alors 48hrs pour compléter et nous remettre la documentation dûment remplie.

Le dossier comprend entre autres, les documents suivants :

- Contrat de service (à remplir à chaque année)
- Annexe Article d'hygiène et sortie
- Formulaire de demande de contribution réduite
- Protocoles réglementé
- Protocole non réglementé

- Formulaire d'habitude de vie
- Introduction des aliments
- Formulaire d'autorisation de prise de photo
- Formulaire de PPA
- Formulaire d'engagement de respect de la régie interne
- Spécimen chèque (s'il y a lieu)
- Preuve d'adresse
- Certificat de naissance d'un des parents
- Certificat de naissance de l'enfant
- La liste des documents à fournir est bien identifié sur le formulaire de demande de place à contribution réduite www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/FO-0601_dynamique.pdf

Annexe 2 Politique Accueil

Nous accordons une grande importance à la période d'accueil, nous la souhaitons chaleureuse et empreinte de réconfort. Ce moment est personnalisé pour chaque enfant. Certains ont besoin de réconfort et il nous appartient d'être à l'écoute des besoins de votre enfant. Nous vous demandons de nous partager toute information qui est susceptible de nous aider à mieux l'accompagner.

Intégration d'un nouvel enfant

Afin de faciliter l'intégration d'un enfant, il est souhaitable d'intégrer l'enfant de façon progressive, en lui faisant vivre des journées plus courtes au début. Il est possible aussi qu'un parent accompagne son enfant lors d'une visite des lieux afin de sécuriser l'enfant, rassurer le parent et permettre au personnel de connaître les habitudes de l'enfant et les attentes du parent.

Responsabilités parentales à l'arrivée et au départ

Les personnes qui accompagnent l'enfant, à son arrivée et à son départ du CPE, doivent le dévêtir et/ou le vêtir et s'assurer de ranger les effets personnels de l'enfant dans son casier.

Ces personnes doivent prendre la puce de présence et la remettre au personnel éducatif. Seuls les parents peuvent manipuler la puce de présence.

Le parent est responsable de son enfant tant qu'il est en sa présence au CPE.

Personnes autorisées à venir chercher l'enfant

Si une autre personne que les parents, qu'elle soit autorisée au dossier de l'enfant ou non, doit venir chercher l'enfant, le parent devra avoir prévenu le CPE au préalable. Cette personne devra s'identifier au moyen d'une carte d'identité avec photo auprès du personnel en place au moment de venir chercher l'enfant.

Annexe 3 Politique Hygiène et santé

Politique de santé

Le CPE souhaite être informé de l'absence d'un enfant. Dans un tel cas, le parent doit en aviser le CPE avant 9h00

État de santé

Si un incident ou un accident s'est produit à la maison et dans lequel l'enfant a été impliqué, il est important d'en aviser l'éducatrice le matin au cas où des complications se produiraient durant la journée.

Les parents sont tenus de garder à la maison l'enfant qui présente un ou plusieurs symptômes importants de maladie, qui ne peut fonctionner normalement ou dont l'état de santé requiert des attentions exclusives de la part des éducatrices et ceci, au détriment de l'ensemble du groupe d'enfants.

Si les symptômes se présentent dans la journée, le CPE rejoindra rapidement les parents ou toute autre personne autorisée à venir chercher l'enfant. Tout enfant présentant des signes évidents de maladie se verra refuser l'accès au CPE.

Conséquemment, aucun enfant n'est autorisé à demeurer dans le CPE pour cause de maladie à l'heure des activités extérieures. Si un enfant ne peut pas sortir, c'est qu'il est suffisamment malade pour demeurer ou retourner à la maison.

Les parents demeurent responsables de leurs enfants et doivent trouver les moyens, même si cela s'avère difficile, de le garder à la maison en cas de maladie.

Pour le bien-être de tous les enfants, le CPE se doit d'être très exigeant et prévoyant à ce sujet. Toute personne impliquée au CPE, qu'elle soit parent ou employée, doit respecter la politique de santé adoptée, ceci afin de minimiser les risques de contagion et de conserver un milieu de vie sain.

Critères d'exclusion ou de refus

Refuser ou exclure un enfant de son milieu de garde est contraire à l'esprit de la Loi et entraîne des désagréments pour les parents et pour l'enfant lui-même. C'est pourquoi cette mesure doit être exceptionnelle et avoir pour objet de prévenir l'aggravation de l'état de santé de l'enfant et de protéger l'entourage.

Des critères d'exclusion ont été établis en vue de préserver le bien-être de l'enfant malade et le bien-être des enfants du groupe en empêchant la transmission de maladies infectieuses et contagieuses.

La vigilance et la collaboration des parents sont nécessaires et peuvent faire toute la différence entre un problème et une catastrophe.

Il faut s'abstenir d'amener un enfant au CPE s'il présente un ou plusieurs des symptômes suivants :

- Rougeurs apparentes sur le corps, éruption avec ou sans écoulement, non diagnostiquées ;

N.B. : dans un tel cas, un billet médical qui confirme que l'enfant n'est pas contagieux peut s'avérer nécessaire.

- Diarrhée à répétition (2 fois et plus) ;
- Vomissements à répétition (2 fois et plus) ;
- Fièvre ;
- Maux d'oreilles ;
- Maux de gorge ;
- Conjonctivite, yeux rouges avec ou sans écoulements ;
- Signes vitaux inquiétants ;
- Mauvais état général (physique) ;
- Poux et lentes :

L'éducatrice administrera une dose d'acétaminophène lorsque la présence de fièvre est :

→ De plus de 38C orale

→ De plus de 37.5C axillaire

→ De plus de 38.5C rectale et tympanique

N.B. L'enfant présentant des lentes ou des poux sera retourné à la maison et pourra réintégrer le service après avoir reçu un traitement approprié et lorsque toutes les lentes seront retirées de ses cheveux (même mortes).

Dans le cas où le personnel éducateur reconnaît chez l'enfant l'un ou l'autre des signes ci-haut mentionnés, le parent est immédiatement avisé et doit venir chercher son enfant rapidement.

Il est bien évident que le personnel du CPE n'est pas qualifié pour poser un diagnostic médical et ne peut jamais être absolument certain quand il s'agit d'identifier certains

symptômes, mais les parents doivent accepter de prendre au sérieux les observations des intervenants, de respecter la décision du milieu de retirer l'enfant pour le protéger et protéger ses pairs et ils doivent faire infirmer ou confirmer la demande de retirer l'enfant du CPE par un professionnel de la santé.

Pour le retour de l'enfant à l'installation, le parent peut avoir à consulter un professionnel de la santé pour fins de diagnostic et à présenter une attestation indiquant clairement que l'enfant n'est plus contagieux.

Dans certaines circonstances (maladie contagieuse ou pour toute autre circonstance telle que l'enfant porteur de poux ou de lentes qui n'a pas reçu le traitement approprié ou qui a besoin de plus d'un traitement pour assurer l'efficacité du produit, etc...), l'accès de l'enfant au service de garde peut être refusé. Lors du retour, les parents doivent présenter un certificat médical indiquant que l'enfant peut à nouveau fréquenter le service de garde.

Si la condition de l'enfant ne lui permet pas de suivre les routines et les activités celui-ci sera retourné chez lui.

Allergies et intolérances

Le CPE Familigarde s'assure de bien protéger les enfants qui ont des problèmes de santé reliés à l'alimentation (allergies, intolérances, etc.). Ainsi, à titre d'exemple, aucune nourriture contenant des arachides, noix ou toutes substances pouvant en contenir n'est servie aux enfants.

Toute nourriture en provenance de la maison est interdite au CPE.

Dans le cas d'une intolérance ou d'une allergie aux produits fournis par le CPE (crème solaire, acétaminophène, etc.) le parent devra fournir le produit de remplacement pour son enfant.

L'identité des enfants souffrant d'allergies ou d'intolérances est connue par l'ensemble du personnel, un tableau affiché aux endroits appropriés en faisant foi. Il est cependant de la responsabilité des parents de fournir l'information et preuves à ce sujet au CPE et de la garder à jour.

La présence d'animaux est interdite dans les installations du CPE ainsi que dans les aires de jeux extérieurs (RSGEE art19.)

Administration de médicament

Selon le règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, aucun médicament ne peut être donné à un enfant reçu dans un service de garde, à moins d'une autorisation écrite du parent et d'un professionnel de la santé.

Dans le cas d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation du médecin.

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

Si l'enfant doit prendre un médicament, il serait préférable de choisir, lorsque possible, un médicament dont la posologie évite l'administration au CPE (prendre soir et matin).

Lorsqu'il y a impossibilité d'éviter l'administration du médicament au CPE, le parent doit, lorsque possible, apporter les doses à être prises dans un contenant distinct, ceci afin d'éviter l'aller-retour des médicaments entre la maison et le CPE. Cela implique donc de **demander au pharmacien de remettre un second contenant étiqueté pour les médicaments sous ordonnance.**

Le contenant de tout médicament sous ordonnance doit porter l'étiquette originale de pharmacie indiquant le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date de péremption, sa posologie, le nom du professionnel de la santé et, le cas échéant, la durée du traitement.

L'autorisation écrite du parent d'administrer le médicament est obligatoire. Elle doit être dûment signée. L'éducatrice du groupe de l'enfant est responsable de s'assurer que l'autorisation écrite du parent pour administrer un médicament est signée avant son administration.

Le contenant du médicament à être administré doit être remis à l'éducatrice du groupe de l'enfant concerné qui l'entreposera selon les instructions règlementaires. Lorsque la période d'administration du médicament au CPE est terminée, c'est l'éducatrice du groupe de l'enfant qui doit le remettre au titulaire de l'autorité parentale.

Les médicaments suivants peuvent être administrés à un enfant reçu au CPE sans autorisation médicale :

- L'acétaminophène
- L'insectifuge
- La crème solaire
- La crème hydratante
- Les solutions nasales salines
- Les solutions orales d'hydratation
- La lotion calamine
- La crème pour érythème fessier
- Le baume à lèvres
- Gel lubrifiant en format à usage unique

Lors de l'inscription de leurs enfants les parents devront signer les protocoles prévus à cet effet.

Le conseil d'administration désigne par résolution les personnes habilitées à administrer les médicaments dans chacune des installations.

Sauf pour la crème solaire et la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, la crème hydratante, l'insectifuge et le baume à lèvres, le CPE doit s'assurer que l'administration d'un médicament à un enfant est consignée à une fiche d'administration tenue à cette fin par la personne qui l'a administré.

À cette fiche d'administration des médicaments, doivent être inscrits le nom de l'enfant, le nom du médicament ainsi que la date et l'heure auxquelles il a été administré, la dose administrée, le nom de la personne qui l'a administré ainsi que sa signature.

Entreposage de produits toxiques

Comme prévu par règlement, les médicaments doivent être remis à l'éducatrice présente à l'arrivée de l'enfant qui verra à les ranger au réfrigérateur s'il y a lieu, ou sous clef, dans les coffrets prévus à cette fin.

Aucun produit toxique ou allergène n'est autorisé dans les casiers des enfants.

Urgence

En cas d'urgence la première préoccupation du CPE est de s'assurer que l'enfant reçoive les soins appropriés le plus rapidement possible. Par la suite, nous aviserons les parents.

Il est de la **responsabilité des parents** de s'assurer que le service de garde a les bons numéros de téléphone pour les rejoindre facilement et en tout temps, si c'était nécessaire.

Si un transport vers un centre hospitalier s'avère nécessaire, un membre du personnel accompagnera l'enfant jusqu'à l'arrivée du parent.

Le Personnel du CPE donne les premiers soins en cas de blessure mineure (pansement, désinfectant, etc.) En cas d'accident ou de maladie, le personnel du CPE réclame immédiatement l'assistance médicale nécessaire et avertit le parent par la suite.

Si un déplacement en ambulance s'avère nécessaire, les frais sont assumés par les parents.

État immunitaire de l'enfant en service de garde (vaccination)

Exclusion des enfants non vaccinés :

Si une maladie que la vaccination permet d'éviter survient en service de garde, les personnes non vaccinées ou qui refusent de l'être peuvent être exclues pour des périodes plus ou moins longues, selon la maladie. Cette mesure d'exclusion est exceptionnelle et relève de la Direction de la santé publique et non du CPE.

Épidémie et Pandémie

Le suivi du programme de santé à l'installation du CPE se fait en étroite collaboration avec le Département de la santé publique. En cas d'épidémie, le CPE est tenu d'appliquer les décisions du Département de la santé publique. Lorsqu'il y a décret d'épidémie ou de pandémie aucun enfant présentant des symptômes d'une quelconque maladie ne sera admis au CPE.

Maladie transmise par le sang

Le *CPE Familigarde* se réfère aux recommandations des organismes spécialisés pour traiter des cas où un enfant, ou un adulte, serait porteur d'une maladie transmissible par le sang. Il n'exclut pas automatiquement l'enfant ou l'adulte mais s'assure de mettre en place l'ensemble des mesures pour protéger tous les usagers du CPE.

Annexe 4 Politique alimentaire

Le Centre de la petite enfance Familigarde a pour mission d'offrir des services de garde éducatifs aux enfants âgés de 0 à 5 ans qui lui sont confiés ainsi que d'assurer leur sécurité et leur bien-être. L'alimentation faisant partie intégrante du développement de chaque enfant, le CPE, par le biais de ses intervenants, se doit d'agir comme modèle et propose quotidiennement aux enfants des aliments de qualité. En adoptant une attitude positive et ouverte face à la nourriture on invite les enfants à développer leur curiosité alimentaire.

Objectifs spécifiques

- Fournir un outil permettant d'encadrer l'offre alimentaire de manière à contribuer de façon soutenue au développement de saines habitudes alimentaires chez les enfants ;
- Définir, à l'aide d'outils reconnus, la quantité et la qualité nécessaire des aliments servis aux enfants ;
- Identifier les rôles et les responsabilités de chaque intervenant à l'égard de l'alimentation chez les tout-petits ;
- Identifier les limites auxquelles le CPE peut faire face dans l'offre alimentaire aux tout-petits.

Outils de références

Cette politique s'appuie et respecte les normes édictées dans :

- La Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ;
- Le guide alimentaire Canadien ;
- Les recommandations de Santé Canada, du Ministère de la Santé et des services sociaux du Québec et du Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec.

Exclusions

Quelques événements ponctuels et occasionnels au cours de l'année sont prétextes à des activités spéciales au cours desquelles il est possible que des aliments ne faisant pas partie du Guide alimentaire Canadien soient offerts aux enfants. Par contre, ces aliments s'ajoutent toujours à une collation ou un repas qui respecte l'essence de cette politique.

Valeurs

De par la diversité de sa clientèle, le CPE est conscient des disparités entre les cultures et les valeurs des familles qui fréquentent son service de garde. Toutefois, certaines limites doivent être imposées afin de s'assurer que le respect des valeurs d'une personne n'altère pas les droits d'une autre personne.

Pour ces raisons, et pour éviter tout malentendu, nous souhaitons informer notre clientèle de l'offre alimentaire qui prévaut à notre centre de la petite enfance. Il convient également de préciser que notre organisation intègre la viande (excluant le porc) à son menu.

Toute demande pour modifier l'offre alimentaire doit faire l'objet d'une lettre remise à la directrice générale qui analysera la possibilité d'accéder ou non à ladite demande. Certaines limites sont exposées dans la présente politique.

Rôles et responsabilités des intervenants

Le CPE est composé d'une multitude d'intervenants qui ont une influence directe ou indirecte sur le bien-être des enfants que nous recevons. Pour cette raison, il importe de déterminer et d'encadrer, à l'aide de la politique alimentaire, la contribution de chacun dans la promotion des saines habitudes de vie.

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration a la responsabilité de déterminer les orientations générales du CPE. Dans son rôle d'administrateur, il adopte et fait la promotion des politiques dont la présente politique alimentaire.

Directrice générale

La directrice générale a le mandat d'appliquer la politique alimentaire et de la faire respecter. Elle doit s'assurer que tous les intervenants impliqués auprès des enfants (incluant leurs parents) ont lu la politique et se sont engagés à la respecter.

La directrice générale s'assure également que toute personne ayant la charge de la préparation des aliments possède les qualifications requises pour les tâches à effectuer et qu'elle respecte toutes les normes d'hygiène et de salubrité dans la pièce où sont préparés les repas. Finalement la directrice générale approuve les menus, reçoit les commentaires des parents ou du personnel éducateur et propose des modifications lorsque nécessaire.

Responsable de l'alimentation

La personne responsable de l'alimentation a la volonté de faire découvrir continuellement de nouveaux aliments aux enfants. Le choix de ces aliments est fait en fonction des besoins nutritionnels des tout-petits. Tous les repas et les collations

préparés au CPE respectent le Guide alimentaire canadien et sont préparés en quantité suffisante pour permettre à l'enfant de manger à sa faim. Elle a le souci de respecter les normes édictées par cette référence reconnue. Elle participe aux activités pédagogiques du CPE en planifiant des menus thématiques à l'occasion des fêtes et en proposant, à l'occasion, des activités culinaires destinées aux enfants.

La personne responsable de l'alimentation assure la sécurité des enfants en prenant toutes les mesures nécessaires pour éviter la contamination des aliments. De plus, elle prend soin de s'assurer que les repas servis aux enfants ayant des troubles alimentaires sont exempts des allergènes ciblés. À ce titre, elle travaille en collaboration avec la direction afin de maintenir le dossier de l'enfant à jour et avec le personnel éducateur qui assure le service des repas dans le local où est reçu l'enfant.

Finalement, la personne responsable de l'alimentation, qui a reçu une formation obligatoire du MAPAQ, s'assure que son espace de travail est maintenu propre en tout temps et que ses aliments sont maintenus à la température adéquate. Elle doit informer la directrice générale de toute modification au menu et des raisons qui ont motivé ces modifications.

Personnel éducateur

Intervenant de première ligne auprès des enfants, le personnel éducateur a un grand rôle à jouer dans la promotion de saines habitudes de vie. Agissant comme un modèle à suivre, l'éducatrice, ou l'éducateur, adopte en tout temps une attitude positive face à la nourriture, les aliments nouveaux et moins populaires. Le personnel éducateur utilise un vocabulaire juste pour désigner les différents aliments, conscient que l'apparence a une importance notable dans le désir de goûter ou non les aliments. Des activités pédagogiques portant sur les saines habitudes de vie sont d'ailleurs régulièrement planifiées, et ce, pour tous les groupes d'âge.

L'ambiance à l'heure du repas doit être calme et détendue, propice aux échanges entre les enfants et leur éducatrice (eur). L'appétit de chacun doit être respecté et c'est pourquoi les assiettes sont remplies dans le local et non dans la cuisine. L'enfant qui fait un effort pour goûter est félicité, et ce, même s'il ne mange pas tout. Afin d'encourager les enfants à goûter, une portion convenant à l'âge et à l'appétit de chaque enfant est d'abord servie.

L'éducatrice (eur) observe les réactions des enfants face à l'offre des repas et fait part de ses observations à la directrice qui pourra assurer le suivi auprès du responsable de l'alimentation.

Le personnel éducateur prend toutes les mesures nécessaires afin d'éviter que les enfants présentant des allergies alimentaires ou des intolérances ne soient en contact avec les aliments problématiques. Il s'assure que la photo de l'enfant ainsi que la

description de son allergie/intolérance soit affichée à la vue de tous pour favoriser la transmission d'informations aux éventuels remplaçants ; il désinfecte la table avant et après le repas ; balaie le plancher après le repas et demande aux enfants de se laver les mains avant de retourner jouer.

Parents

La collaboration des parents dans l'application et la gestion d'une telle politique alimentaire est essentielle à son bon fonctionnement. À ce titre, nous demandons aux parents de poupons et d'enfants de 18 mois de faire un suivi régulier avec leur éducatrice des aliments déjà intégrés à la maison. Le CPE attend que l'enfant ait mangé au moins une fois à la maison un aliment avant de le lui servir. Au moment de l'inscription des tout-petits, une liste des aliments à intégrer est remise au parent qui coche ce que son enfant a déjà mangé. Cette liste d'aliments est remise à l'éducatrice de l'enfant et à la personne responsable de l'alimentation. Chaque fois qu'un nouvel aliment est introduit dans l'alimentation de bébé, une mise à jour de la liste est nécessaire. Si certains aliments ou recettes sont plus difficiles à essayer à la maison, la personne responsable de l'alimentation peut réserver une petite portion de ces aliments ou cette recette et demander au parent de le faire goûter à son enfant, le soir à la maison.

La collaboration des parents est particulièrement sollicitée dans les cas d'allergies et/ou intolérances alimentaires. Il est primordial qu'un médecin soit consulté lorsque l'on soupçonne une réaction à un aliment chez un enfant. Ainsi, le médecin pourra établir la diète spéciale de l'enfant, prescrire les médicaments requis au besoin et assurer un suivi par des tests réguliers. Un chapitre traitant spécifiquement d'allergies et d'intolérances alimentaires donnera des précisions quant à la gestion de ces dossiers.

Lorsque le parent souhaite avoir des informations ou faire des demandes, il doit en informer par écrit la directrice générale qui communiquera les informations pertinentes aux intervenants concernés.

Finalement, afin de mieux gérer les quantités de collations et de repas, et de permettre à la personne responsable de l'alimentation de planifier la préparation des repas pour les enfants allergiques ou intolérants, nous demandons aux parents de nous communiquer l'absence de leur enfant si possible avant 9 h00 chaque matin.

Offre de service

Petit déjeuner

Aucun déjeuner n'est servi au CPE.

Collations

La collation du matin, généralement composée de fruits frais, est servie tous les matins entre 9h00 et 9h30, dans le local de l'enfant. L'éducatrice peut adapter l'heure à laquelle elle sert la collation lors d'une activité spéciale, par contre, aucun aliment ne peut être conservé dans le local. Par conséquent, lorsque le plateau de fruits restants est retourné à la cuisine, la collation est terminée. L'enfant qui arrive après devra attendre le dîner pour manger.

La collation d'après-midi, servie entre 15h00 et 15h30, se compose d'aliments plus soutenant pour permettre aux enfants qui quittent plus tard de pouvoir attendre leur souper. Ces goûters d'après-midi sont toujours composés d'au moins deux groupes alimentaires.

Dîner

Le repas du midi est servi vers 11h15. Nous offrons deux menus différents dans l'année : automne-hiver et printemps-été. Chacun de ces menus s'étale sur un minimum de 4 semaines. Au cours de la semaine, nous misons sur la variété des protéines. Par exemple, nous servons des repas à base de volaille, des repas végétariens (avec tofu et/ou légumineuses, œufs), des repas à base de bœuf ou de poisson. Tous les repas sont accompagnés de légumes frais ou surgelés, selon les disponibilités de la saison. Notre menu exclut les allergènes les plus répandus chez les enfants, il est donc exempt de noix et d'arachide.

Les recettes sont préparées pour que tous les enfants mangent à leur faim. Vous trouverez en annexe de ce document un tableau indicateur des portions recommandées par le Guide alimentaire Canadien, en fonction de l'âge des enfants. Ceux-ci savent naturellement reconnaître leurs signes de satiété et c'est pourquoi nous continuons de leur offrir de petites portions et les encourageons à écouter ces signes.

Anniversaires : l'anniversaire des enfants est souligné par leur éducatrice, en collaboration avec les autres enfants qui composent le groupe. La personne responsable de l'alimentation prépare un petit gâteau décoré pour l'enfant fêté. Afin de prévenir les réactions allergiques, il est malheureusement interdit d'apporter un gâteau de la maison pour le servir aux amis.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le repas du midi est servi à 11h15 ou 11h30 selon le groupe. Si l'enfant n'est pas arrivé au CPE à cette heure, il est considéré absent et aucun repas n'est planifié pour lui. Si vous arrivez après 11h30, nous vous demandons d'avoir fait dîner votre enfant avant. Il faut comprendre qu'avec 78 petits enfants dont plusieurs ont besoin d'une diète particulière, il nous est impossible de s'adapter aux situations particulières de chaque parent. De plus, une fois la nourriture sortie de la cuisine, elle doit être consommée immédiatement.

Activités spéciales

Au cours de l'année, plusieurs fêtes (traditionnelles ou inventées !) agrémenteront le quotidien des enfants. Lors de ces journées festives, certains aliments qui ne sont pas nommés dans le Guide alimentaire canadien pourraient être servis. C'est le cas, notamment des sucreries d'Halloween, ou encore le repas traditionnel de la cabane à sucre avec son sirop d'érable. Nous croyons qu'il convient d'enseigner aux enfants la différence entre les aliments santé et les aliments occasionnels. Lorsque ces surprises sont servies aux enfants, elles le sont toujours après un repas ou une collation consistante, remplie de nutriments essentiels.

Certains parents souhaitent apporter des petites surprises aux enfants du groupe lors de ces activités spéciales. Comme nous ne pouvons nous porter garants de l'absence d'allergènes dans les surprises apportées, **nous vous demandons de ne pas apporter de nourriture ou gâteries au CPE**

Questions et commentaires

Toute question ou commentaire concernant l'offre alimentaire doit être formulée par écrit à la directrice générale, par courrier électronique (dominicdrolet@cpefamiligarde.com) ou sous forme de note déposée dans la boîte aux lettres (boite blanche). Cette façon de fonctionner assure une meilleure communication des informations entre le parent, le personnel éducateur et la personne responsable de l'alimentation.

Gestion des allergies, des intolérances alimentaires et des diètes spéciales faisant suite à un diagnostic médical.

Définitions

Allergie¹ : Réaction d'hypersensibilité, mettant en cause le système immunitaire, à une substance qui est inoffensive pour la plupart des individus. C'est une réaction immédiate (rapide après l'ingestion de l'aliment) ou retardée. Elle a lieu même en présence d'une très petite quantité.

Anaphylaxie ou Réaction anaphylactique : Réaction allergique grave qui évolue rapidement et peut provoquer des symptômes à plusieurs endroits sur le corps et dans l'organisme (réaction généralisée). Cette réaction peut évoluer vers des difficultés respiratoires et de circulation sanguine. Elle peut mettre la vie en danger et nécessite une intervention urgente.

¹ Toutes les définitions sont tirées de : Regroupement des centres de la petite enfance de la Montérégie : *protocole et procédures, allergies et intolérances alimentaires en service de garde*, 2008.

Choc anaphylactique : Réaction allergique grave qui implique une chute de la tension artérielle et la perte de conscience. Le choc anaphylactique peut mener au décès en l'absence de traitement.

Intolérance alimentaire : Incapacité de supporter un aliment en quantité tolérée par les autres individus. L'intolérance ne met pas en cause le système immunitaire et, généralement, de petites quantités peuvent être tolérées sans problème. Elle affecte généralement le système digestif (par exemple : mauvaise digestion du lactose du lait). La sévérité des symptômes dépend de la quantité de l'aliment ingéré. Bien que les symptômes ressentis varient d'inconfortables à douloureux, la vie de la personne n'est pas en danger suite à l'ingestion de l'aliment problématique.

Rôle des parents dans la gestion des dossiers d'allergies et/ou d'intolérances alimentaires

Lorsqu'un enfant est victime d'allergies ou d'intolérances alimentaires, la collaboration de tout le monde est requise. Au moment de l'inscription de votre enfant, nous vous poserons des questions sur sa santé en général, sur ses habitudes alimentaires, etc. Si votre enfant ne souffre d'aucune allergie et/ou intolérance, nous vous sensibiliserons aux risques associés à la fréquentation d'un service de garde et vous rappellerons de ne jamais apporter au CPE de la nourriture de la maison, nous vous encouragerons à faire laver les mains de votre enfant à son arrivée au CPE pour éviter la contamination des jouets par un aliment allergène.

Si des membres de la famille ont des allergies ou des intolérances connues, nous ne donnerons pas l'aliment problématique à l'enfant tant qu'il n'y aura pas eu de diagnostic d'un médecin confirmant ou infirmant l'allergie ou l'intolérance. Dans ces situations, le suivi médical devient crucial et nous vous demanderons de collaborer en faisant les démarches nécessaires à un diagnostic dans les plus brefs délais.

Si votre enfant a déjà reçu un diagnostic d'allergie ou d'intolérance alimentaire, nous vous demanderons la confirmation médicale et la diète recommandée par le médecin, ainsi que la prescription des médicaments requis, s'il y a lieu. Il est probable, dans le cas des allergies alimentaires, qu'un test soit recommandé après quelques années afin de vérifier si l'enfant est toujours allergique à l'aliment. Nous vous demandons de nous informer de ces démarches afin que le dossier de votre enfant demeure à jour en tout temps.

Si votre enfant a une prescription d'antihistaminique (par exemple Benadryl) ou d'épinéphrine (Epipen), il doit avoir son médicament au CPE **EN TOUT TEMPS**. **Lorsque la vie de l'enfant est en danger, il ne peut y avoir de demi-mesure**, soyez donc avisés que les membres du personnel du CPE peuvent refuser d'accueillir un enfant qui n'a pas son médicament avec lui ou si ce médicament est périmé.

Gestion des allergies et des intolérances alimentaires à la cuisine

La photo des enfants présentant des allergies ou des intolérances alimentaires est affichée dans la cuisine et les locaux, accompagnée du nom du groupe où l'enfant est reçu et d'une description des aliments à proscrire.

Les repas des enfants présentant des allergies et des intolérances alimentaires sont préparés en premier afin d'éviter la contamination croisée. Les assiettes de ces enfants sont également préparées à la cuisine et remises en main propre à l'éducatrice qui prend soin de l'enfant (vaisselle de couleur différente).

Bien que nous soyons conscients de l'importance de ne pas « poser d'étiquette » sur les enfants victimes de ces troubles alimentaires, leur sécurité sera toujours notre priorité. Par conséquent, lorsque c'est possible, l'enfant présentant des allergies et/ou des intolérances mangera un repas qui ressemble au repas servi au reste du groupe. Il peut arriver, cependant, que l'exercice soit impossible à réaliser et que le repas adapté soit différent de ce qui est servi aux autres enfants.

Gestion des allergies et des intolérances alimentaires dans le local de l'enfant

La photo des enfants présentant des allergies ou des intolérances alimentaires est affichée dans le local où est reçu l'enfant ainsi que dans tous les locaux du CPE, accompagnée d'une description des aliments à proscrire.

Nous croyons à l'éducation et à la prévention et prenons l'habitude d'expliquer à tous les enfants du groupe pourquoi le repas de tel enfant est différent. Nous souhaitons également que l'enfant allergique ou intolérant se sente en confiance à l'heure du repas. Il est donc important d'expliquer nos gestes, nos procédures et de répondre honnêtement aux questions des enfants.

Tout dépendant de l'âge des enfants du groupe et de la sévérité de l'allergie alimentaire, l'éducatrice en charge dispose les places au dîner pour assurer la sécurité de l'enfant. Le repas de l'enfant allergique est servi sur un cabaret afin de bien démontrer aux autres enfants l'espace à ne pas franchir autour de l'assiette de leur ami.

Diètes spéciales (pour des raisons médicales)

Comme nous l'avons mentionné plus tôt, compte tenu du nombre d'enfants qui sont reçus dans notre service de garde à tous les jours, une ligne doit être tracée pour éviter que chaque dossier en soit un d'exception. Pour cette raison, seules les recommandations ou les diagnostics provenant de professionnels reconnus par le Collège des médecins ou par l'ordre professionnel des diététistes/nutritionnistes du Québec seront considérés.

Le CPE doit fournir deux collations et un repas à chaque enfant, et ce, même si ce dernier a besoin d'une diète spéciale. Toutefois, pour certaines situations particulières, une entente différente peut être convenue avec les parents de l'enfant.

Si un parent suspecte une intolérance ou une réaction anormale à un aliment chez son enfant, les actions suivantes devront être mises en place ;

- Le parent informe par écrit la directrice de ses soupçons et indique la date prévue pour le rendez-vous médical de son enfant ;
- Le CPE retire l'aliment problématique des repas et collations, dans la mesure du possible, et ce, jusqu'au rendez-vous de l'enfant chez le médecin. (Précision : *dans la mesure du possible* signifie ici que l'aliment ou l'ingrédient à éviter est servi seul et non mélangé à une recette. Par exemple : servir de l'eau plutôt que du lait pour accompagner le repas, remplacer le yogourt du dessert par une compote de pommes, etc.) ;
- S'il y a lieu, le CPE modifie ou adapte les aliments servis à l'enfant en fonction des recommandations du médecin.

Restrictions alimentaires (pour des raisons autres que médicales)

Toute demande d'application d'une restriction alimentaire doit faire l'objet d'une lettre écrite à la directrice. Le CPE se réserve le droit de refuser une telle demande pour des motifs qu'il juge raisonnable (par exemple, cette demande constitue une contrainte excessive pour le CPE ou encore, elle porte préjudice à quelqu'un d'autre, etc.). La décision du CPE sera toujours remise au parent concerné.

Nous sommes d'avis que lorsque la santé de l'enfant n'est pas mise en cause, les demandes ne peuvent occasionner de surcharge de travail. Si la demande de restriction est acceptée, le personnel de cuisine substituera l'élément ou le remplacera par une légumineuse ou du fromage s'il y a lieu.

Les recommandations du Guide alimentaire canadien constituent la référence sur laquelle s'appuie l'offre alimentaire du Centre de la petite enfance Familigarde.

Introduction des aliments pour les poupons et les enfants de 18-24 mois

Au moment de l'inscription de l'enfant au CPE, nous remettons aux parents de poupons et/ou d'enfants âgés de 18 mois, une liste des aliments à introduire² à la maison. Nous demandons aux parents de cocher tous les aliments déjà consommés par l'enfant et remettons cette liste à l'éducatrice et à la responsable de l'alimentation.

² Vous trouverez une copie de cette liste en annexe de la présente politique.

Une fois par mois ou plus si nécessaire, l'éducatrice demande au parent de mettre à jour cette liste d'aliments afin de pouvoir offrir aux enfants dans un délai raisonnable, le menu régulier du CPE.

Le CPE fournit le lait 3.25% et 2% aux enfants. Le parent qui souhaite que son enfant consomme des formules lactées doit fournir des biberons en quantité suffisante aux éducatrices.

Il en va de même pour les purées. Tant que l'enfant ne peut manger les repas prévus au CPE (adaptés pour la pouponnière ou encore écrasés à la fourchette), des purées sont préparées et adapté pour la pouponnière.

Il est essentiel que toute progression dans l'intégration d'aliments chez le tout-petit soit communiquée à son éducatrice responsable qui pourra faire le relais avec la responsable de l'alimentation et la direction du CPE. Le parent peut également faire sa mise à jour mensuelle par courriel.

TABLEAU D'INTÉGRATION DES ALIMENTS

À compléter / ajouter des aliments si nécessaires

Le CPE Familigarde ne peut assumer seul la responsabilité de l'intégration des aliments chez votre enfant. Nous croyons fermement qu'une intégration sécuritaire ne peut se faire qu'à la maison. Nous vous demandons donc d'initialiser chaque aliment que vous avez déjà intégré à l'alimentation de votre enfant et pour lesquels il n'a fait aucune réaction.

Nom de l'enfant :

Initiale	Nom de l'aliment	Initiale	Nom de l'aliment
Céréales		Viandes et substituts	
	Riz		Blanc d'œuf
	Avoine		Jaune d'œuf
	Soya		Veau
	Mixtes		Bœuf
	Maïs		Porc
			Poisson (type saumon/thon)
			Poisson (blanc)
			Poulet et autres volailles
Légumes			
	Courges		
	Carottes		
	Pois verts	Produits laitiers	
	Haricots jaunes, verts		Lait
	Patates sucrées		Fromage
	Brocoli, chou-fleur, chou		
	Pommes de terre		

	Épinards		
	Tomates		
	Navet		
	Poivron		
	Betteraves		
	Champignons		
	Aubergine	Légumineuses	
			Arachides
			Lentilles
			Haricots rouges, blancs, noirs
			Pois chiches

Portions recommandées par le Guide alimentaire Canadien

Il est à noter que les portions inscrites dans ce tableau représentent les besoins nutritifs des enfants « par jour ». Le CPE, quant à lui, s'engage à offrir au moins **la moitié** de ces quantités à chaque jour, grâce aux deux collations et au dîner qui sont offerts aux enfants.

	Enfants			Adolescents		Adultes			
	2-3	4-8	9-13	14-18 ans		19-50 ans		51+ ans	
	Fille et garçon			Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme
Légumes et fruits	4	5	6	7	8	7-8	8-10	7	7
Produits céréaliers	3	4	6	6	7	6-7	8	6	7
Lait et substituts	2	2	3-4	3-4	3-4	2	2	3	3
Viandes et substituts	1	1	1-2	2	3	2	3	2	3

Source : Santé Canada

Annexe 5 Politique Communication

Code vestimentaire

Par mesure de sécurité, il est demandé que les enfants portent des vêtements confortables, ajustés à leur taille, qui les rendent libres de tous mouvements et adaptés à la température considérant qu'ils iront à l'extérieur tous les jours.

Vêtements de rechange :

Des vêtements de rechange appropriés à la saison doivent être maintenus en permanence dans le casier de l'enfant.

Chaussures :

Selon la saison, les enfants doivent disposer de deux paires de chaussures. Une paire pour l'intérieur et une paire pour l'extérieur.

Bijoux :

Pour des raisons de sécurité, les enfants ne peuvent porter de bijoux au CPE.

Identification des vêtements

Pour éviter des pertes, et faciliter le travail du personnel du CPE, les vêtements des enfants doivent être identifiés. Aucun foulard n'est accepté au CPE, nous vous demandons pour des raisons de sécurité de privilégier les cache-cous.

Le CPE n'est pas responsable des objets perdus, brisés ou volés.

Jouets personnels et objets transitionnels

Il est permis à l'enfant d'apporter un objet transitionnel (doudou, peluche de dimension raisonnable) qu'il pourra utiliser au moment de la sieste. Pour des questions d'hygiène, ces items sont retournés le vendredi pour être lavés.

Cependant, pour éviter les conflits entre enfants, les pertes ou bris, nous vous demandons de ne pas permettre que votre enfant apporte un jouet ou autre objet de la maison, sauf lors d'une activité spéciale à cet effet, prévue au calendrier.

Effets personnels fournis par le parent

Pour tous les enfants :

- Une doudou et/ou toutou selon le besoin de l'enfant pouvant être contenu dans le casier de l'enfant ;

- Deux rechanges sont demandés dans le cas d'un poupon, plusieurs si votre enfant est en apprentissage de la propreté et seulement un pour les autres enfants ;
- Pour la période estivale un chapeau qui le protège des rayons solaires et de souliers pour jouer dans l'eau.

N'oublier pas d'identifier le tout clairement au nom de l'enfant.

Au besoin, pour certains enfants :

- ✚ Une suce identifiée ;
- ✚ 2 biberons en plastique vides identifiés ou ;
- ✚ Une formule de lait maternisé déjà préparé dans les biberons (identifiés);
- ✚ Couches jetables ou lavables en quantité suffisante ;
- ✚ Gouttes nasales salines ;

Note : Tous les vendredis, les casiers doivent être vidés pour permettre l'entretien des espaces.

***Pour la sécurité des enfants, les sacs de plastiques sont strictement interdits.**

Communication quotidienne

Chaque éducatrice communique au parent le compte rendu de la journée de son enfant ainsi que toutes informations pertinentes via le journal de bord numérique « À *petits pas* ». Le parent peut également interagir avec l'éducatrice.

Des photos des différents moments de vie vécus par les enfants y sont partagées. Le parent doit signer un consentement pour que les photos de son enfant y soient diffusées.

Pour une communication optimale, il est important de lire quotidiennement les messages et de participer aux échanges avec l'éducatrice.

Il est demandé aux parents de ne pas afficher de photos d'enfants, autre que le sien, sur les réseaux sociaux.

Présentation de l'éducatrice

Une communication écrite de présentation vous sera acheminée en début d'année. L'éducatrice vous acheminera cette communication pour se présenter et aussi pour vous parler des activités et du travail pour la prochaine année.

Rencontre individuelle

Aucune rencontre individuelle formelle n'est prévue au calendrier. Par contre, un parent peut en faire la demande et un rendez-vous est alors fixé avec l'éducatrice de l'enfant.

Observations biannuelles/ Dossier éducatif

Des observations de l'enfant sont remises deux fois par année au parent soit en décembre et en juin. Ces observations reflètent le portrait du développement global de l'enfant au moment où sont faites ces observations. En aucun temps ces observations ne veulent une évaluation de l'enfant. Elles donnent seulement une indication des acquis et des défis à venir pour l'enfant.

Ces observations, en plus de celles effectuées au quotidien, servent à la planification pédagogique hebdomadaire des éducatrices pour mieux répondre aux besoins et intérêts des enfants du groupe.

Autres modes de communication

- Un babillard est installé à l'entrée. On pourra y retrouver diverses informations s'adressant à tous comme le permis du Ministère de la Famille, l'horaire, le menu.
- Une télé donnant les informations quotidiennes est aussi installée dans chacun de nos points de services. Des photos, la température et les informations du jour y sont disponibles en bande déroulante.
- Des communications régulières vous sont envoyées via courriel pour vous informer des projets du CPE.

Annexe 6 Politique Expulsion

Bien qu'il s'agisse d'une politique d'expulsion, celle-ci s'avère le dernier recours et le CPE tentera de maintenir les services.

Le CPE se réserve le droit d'expulser un enfant ou un parent pour les raisons suivantes :

- Lorsque, à la suite d'un plan d'intervention établie en collaboration avec le parent pour répondre aux besoins particuliers de l'enfant, il devient manifeste que les ressources du CPE ne peuvent répondre de façon adéquate, à ces besoins particuliers ou que le parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention
- Lorsque le parent ne respecte pas les règles inscrites à la régie interne du CPE.
- Lorsque le parent, malgré qu'il en ait été avisé par écrit par le CPE, refuse ou néglige de payer la contribution que le CPE est en droit d'exiger

Problèmes de comportement de l'enfant

Le CPE *Familigarde* s'étant donné comme but principal le bien-être de l'enfant et sa philosophie étant basée sur le respect de celui-ci, le tout dans une atmosphère paisible, le parent dont l'enfant présente des problèmes de comportement graves affectant par le fait même la vie quotidienne au CPE, est convoquée par la directrice de l'installation et l'éducatrice afin d'élaborer un plan d'intervention. La participation des parents est impérative dans l'application du processus d'intervention. Une évaluation sera planifiée avec les parents et des professionnels peuvent être impliqués au dossier.

Si un parent refuse de collaborer avec le CPE dans la mise en application d'une stratégie d'intervention auprès de son enfant. Celui-ci pourra se voir refuser le service de garde. Le CPE travaille en collaboration avec les parents et ceux-ci doivent s'impliquer dans le processus d'intervention mis en place.

Collaborer c'est faire ensemble, c'est travailler ensemble à un but commun. Nous souhaitons mettre des stratégies d'interventions, mais nous devons le faire avec vous.

Non-respect des règles

Afin de préserver la sérénité, la quiétude et la qualité du milieu, certains comportements ne sont pas admis au service de garde.

Nous refusons tout cri, menace, colère, agressivité, injure, harcèlement de tout ordre, violence verbale ou physique à l'endroit d'un ou de plusieurs enfants, de membres du personnel éducateur ou administratif, envers la direction ou encore entre parents.

Nous refuserons de confier un enfant à une personne sous l'emprise de l'alcool ou de psychotrope.

L'ensemble des utilisateurs de services doivent respecter les règles et la régie interne du CPE Familigarde.

Non-paiement des frais de garde

Dans un premier temps si un parent éprouve des difficultés à acquitter ses frais de garde il est invité à prendre une entente de paiement avec la direction. Cette solution est grandement souhaitée.

Tout retard de trente (30) jours ouvrables fait l'objet d'un rappel courriel ou téléphonique aux parents. Le parent est invité à acquitter ses frais de garde ou à prendre entente dans les 5 jours suivants.

S'il n'y a pas règlement dans les quatorze (14) jours suivants, la réception du rappel téléphonique ou écrit.

Le parent sera invité par écrit (courrier recommandé) à signer une entente de paiement avec le CPE.

Si le parent ne prend pas entente ou qu'il ne respecte pas l'entente, le CPE se réserve le droit de :

- Refuser l'enfant au CPE pour une certaine période ou jusqu'au règlement des frais de garde ;
- Étudier le cas et décider de résilier l'entente de service.

Annexe 7 Politique de Traitement des plaintes

Plaintes

Principes directeurs du traitement des plaintes

Le CPE Familigarde accueille toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel du CPE ou toute personne agissant pour le CPE.

Toute personne peut porter plainte au CPE :

- Lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant pour le CPE manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi ou le Règlement ;
- Ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

Toute personne peut porter plainte au Ministère de la Famille :

- Lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE Familigarde manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Personnes désignées pour recevoir les plaintes

Le CPE Familigarde assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Pour ce faire, le CPE désigne le personnel de gestion pour recevoir et traiter les plaintes.

→ Direction générale

→ Direction d'installation

Dans le cas où la plainte viserait la direction générale, la plainte doit alors être présentée au conseil d'administration qui dirigera le plaignant vers une ressource externe mandaté pour traiter la plainte. Un tableau des administrateurs est disponible dans chacune des installations.

Traitement des plaintes

Les gestionnaires traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

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

Réception de la plainte

Un plaignant doit formuler sa plainte par écrit ou elle sera rédigée et le plaignant devra signer la plainte pour qu'elle soit traitée.

Le plaignant est tenu de 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 gestionnaire ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

Si le gestionnaire est absent pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- Communiquer avec le gestionnaire à son retour ;
- Le diriger vers un gestionnaire disponible

Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'il reçoit une plainte, le gestionnaire doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, le gestionnaire note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi :

- a) Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, le gestionnaire peut la signaler au Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse, conformément au processus de signalement le gestionnaire collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte ;
- b) Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas ;
- c) Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE (dans l'une ou l'autre des installations) ou un membre du personnel de celui-ci, le gestionnaire fait enquête ;
- d) Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant une installation, mais ne constitue pas un manquement à la Loi ou aux Règlements qui l'accompagnent, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent ou une éducatrice. Le gestionnaire peut alors offrir son aide afin de trouver une solution au problème.
- e) Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE et constitue un manquement à la Loi ou aux Règlements qui l'accompagnent, et menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus le gestionnaire, dresse un rapport écrit de la situation et selon l'analyse de la plainte.

f) En tout temps le gestionnaire peut faire appel à un spécialiste pour mener une enquête ou pour traiter la plainte.

Rapport du traitement des plaintes

La directrice générale informe périodiquement le Conseil d'administration du CPE des plaintes reçues, de leur nature et de leur traitement.

Suivi de contrôle

Le gestionnaire s'assure que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, est corrigée.

Rapport du traitement de la plainte

Un rapport verbal ou écrit est remis au plaignant et ce que la plainte soit fondée ou non.

Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant le suivi qui leur a été donné sont confidentiels et conservés sous clé à la place d'affaires du CPE pour une durée de six ans.

Annexe 8 Plan d'action pour contrer le bris de service

Objectif

Le présent plan d'action vise à réduire au minimum le risque d'interruption de service pour la clientèle fréquentant les points de services du CPE Familigarde.

Le CPE souhaite mettre en place un plan d'action clair pour pallier à toute rupture de service en cas d'absence massive de personnel. Nous croyons que de se préparer adéquatement à des situations difficiles est la meilleure préparation pour nous tous.

Procédure

La mise en place de stratégies

Le CPE a dans chaque point de service sur une base journalière

- 10 éducatrices de groupes
- 2 éducatrices de pauses et de fin de journée
- 1 conseillère pédagogique
- 1 éducatrice accompagnatrice
- 1 direction d'installation
- 1 cuisinière

Le CPE dispose d'une liste de remplaçantes pour ses 2 installations. Le CPE a aussi un contrat de service avec un traiteur local pour du dépannage ponctuel.

Lorsqu'une éducatrice est absente, le CPE dispose de personnel qualifié en quantité suffisante pour pallier aux demandes remplacements.

Dans une telle situation, le CPE favorise le télétravail de la direction générale pour qu'elle puisse se rendre disponible pour un point de service si un besoin survenait.

Les stratégies alternatives

Si un volume important d'employées devait s'absenter pour des raisons de mise en quarantaine ou de maladies le CPE a la possibilité de mettre de l'avant les stratégies suivantes :

1. Les demandes de remplacement sont exécutées en collaboration entre les directions d'installation. Si la banque de remplaçantes est épuisée ;

2. Voir dans les disponibilités de 5ième journée, la majorité des employées ont signalé leur intérêt à dépanner dans leur point de service. Le CPE souligne d'ailleurs la contribution exceptionnelle de l'ensemble du personnel.
3. Réaffecter une éducatrice de fin de journée dans un groupe.
4. Réaffecter l'éducatrice accompagnatrice dans un groupe.
5. Réaffecter la deuxième éducatrice de fin de journée dans un groupe.
6. Réaffecter la conseillère pédagogique à un poste d'éducatrice.
7. Réaffecter la direction d'installation à un poste d'éducatrice.
8. Réaffecter la direction générale à un poste d'éducatrice
9. Réaffecter une autre direction à un poste d'éducatrice.
10. Déplacer certaines éducatrices accompagnatrices d'installation pour les réaffecter à un groupe.

L'implication des parents

Lorsqu'il y a 4 éducatrices et plus dans le même point de service en quarantaine ou en maladie, les parents sont informés par courriel. Nous demandons aux parents en télétravail qui le peuvent de garder leurs enfants et de réduire au minimum la fréquentation des enfants. Le CPE souhaite maintenir les bulles d'appartenance des enfants, celles-ci sont soit unitaires ou jumelées et ont été constituées en fonction des besoins de garde des familles.

L'interruption de service

Si le CPE se retrouve en manque massif d'employées (10 et +), un bris de service pourrait être envisagé. Les parents seraient alors avisés par courriel et le centre n'offrirait pas de service par manque d'employées. Le parent n'aurait pas à défrayer la contribution de base.

La transmission d'information

La transmission d'informations se fait par courriel. Il est de la responsabilité du parent de s'assurer de la mise à jour de son courriel.

Annexe 9 Politique d'intégration

Le centre de la petite enfance Familigarde accueille chaque jour cent cinquante-six (156) enfants. Dans sa structure, un maximum de 22 places peut être attribué pour des enfants présentant des besoins particuliers afin de leur permettre de vivre une intégration enrichissante. La présente politique vise donc à encadrer le processus d'intégration afin qu'il se vive avec succès.

Objectifs visés par la présente politique

L'objectif premier visé par l'offre de places spécialement réservées aux enfants présentant des besoins particuliers demeure l'intégration sociale et l'adoption de comportements adaptatifs efficaces. Nous croyons qu'en intégrant des enfants présentant des besoins particuliers au sein de groupes d'enfants, nous favoriserons leur développement grâce aux interactions avec des pairs. Nous croyons également que l'intégration favorise le développement des habiletés sociales, qu'elle permet aux enfants d'acquérir un sentiment d'appartenance au groupe et une meilleure estime de soi en ayant l'opportunité de constater qu'ils sont capables d'exécuter de nombreuses tâches comme leurs pairs et de relever des défis. D'autre part, nous souhaitons que s'installent des valeurs de respect des différences, de tolérance et d'entraide entre les enfants. C'est dans cet esprit que chaque enfant présentant des besoins particuliers est intégré pendant toute la journée dans un groupe régulier et fait partie intégrante du ratio du groupe dans lequel il est intégré.

Nous espérons que chaque enfant soit reconnu pour ses forces, ses qualités et pour les efforts qu'il met à relever des défis à sa mesure.

La place des parents

Les parents représentent un partenaire essentiel dans le succès de l'intégration de son enfant. Puisqu'il connaît intimement son enfant, et qu'il a lui-même investi depuis sa naissance, le parent a acquis des compétences permettant de pister le personnel éducateur quant aux interventions à utiliser avec l'enfant. Ce dernier est donc appelé à participer aux discussions relatives aux modalités d'intégration de son enfant ainsi qu'aux interventions proposées dans le cadre du plan de stimulation. Puisqu'il connaît bien les besoins propres à son enfant, le parent doit les communiquer au personnel éducateur. La réussite de l'intégration repose en grande partie sur la qualité des liens entre les parents et le personnel éducateur. Il est primordial de noter que le parent est et demeure le premier intervenant auprès de son enfant et que tout plan d'intervention ne peut être fait sans l'accord de ce dernier.

Le dépistage

Le milieu de garde est un environnement privilégié pour stimuler le développement de l'enfant. Les parents qui ont des inquiétudes au sujet du développement d'un enfant, ou

qui ont remarqué que leur enfant demande plus d'attention, plus de soins qu'un autre, peuvent se référer à la directrice d'installation du CPE pour obtenir de l'aide ou des renseignements. Si les inquiétudes sont partagées par les parents et l'éducatrice, il est recommandé au parent de se référer à un organisme compétent ou à un spécialiste, afin que les besoins de l'enfant soient évalués. L'agente de soutien pédagogique du CPE peut soutenir l'enfant et assurera un suivi auprès des parents. Le CPE travaille en collaboration avec les ressources du CLSC du quartier.

Accompagnement dans la démarche de demande de subvention

Lorsque les parents reçoivent un diagnostic ou une hypothèse au sujet de leur enfant, le CPE peut recevoir une aide financière afin de favoriser une meilleure intégration de cet enfant au service de garde. Pour cela, le CPE doit faire remplir les documents du Ministère prévus à cette fin et les ajouter au dossier de l'enfant. Ces documents sont les suivants :

✧ Rapport du professionnel

Un professionnel reconnu par le ministère qui s'occupe du suivi et/ou du traitement de l'enfant complète de façon détaillée la section qui lui est dédié du document intitulé « Rapport du professionnel ».

✧ Plan d'intégration

Le plan d'intégration est rempli par le parent et le personnel autorisé du CPE. Ce document servira à évaluer le fonctionnement de l'enfant nécessaire à l'identification et à l'analyse de ses besoins particuliers et des moyens envisagés pour y répondre. La dernière partie est consacrée à l'identification des différents besoins du service de garde pour répondre à ceux de l'enfant.

Le CPE établit, avec l'aide du parent, ses besoins en ressources humaines et matérielles, ainsi que les besoins de formation, qui faciliteront l'intégration de l'enfant au CPE, suivant les recommandations du professionnel.

✧ L'évaluation annuelle

L'évaluation annuelle aide à mesurer le cheminement de l'enfant. À l'aide du document prévu à cet effet, les parents et l'éducatrice constatent si les interventions sont à maintenir ou à revoir. Ce dernier document est à compléter et doit être signé par les parties impliqués, à chaque année.

Ces documents doivent être remplis avec la collaboration des professionnels, des parents et du personnel du CPE. Une fois la demande acceptée, le CPE utilise cette allocation pour : de l'équipement, des besoins en ressources humaines et pour des formations, afin de soutenir l'adaptation du milieu de garde à l'intégration de l'enfant.

Partenariat avec les ressources professionnelles

Lorsque l'enfant est suivi par un professionnel, il est essentiel que les recommandations faites aux parents soient acheminées au personnel du CPE afin qu'il puisse ajuster ses interventions. La collaboration entre les parents, le professionnel et le personnel du CPE est fondamentale afin de rendre plus efficaces les stratégies et les interventions mises en place pour stimuler le développement harmonieux de l'enfant. Il est important que le personnel du CPE participe à l'élaboration du plan d'intervention afin de communiquer ses observations et de lui permettre d'avoir un portrait plus juste de l'enfant, qui évolue dans des contextes et environnements différents (milieu familial de l'enfant, service de garde, bureau du professionnel). Ainsi, le personnel du CPE qui participe activement au PI a l'occasion d'apprendre de nouvelles méthodes d'intervention et enrichit ses connaissances par la présence de ressources spécialisées. Si le professionnel, les parents et le personnel du CPE ont besoin de se rencontrer pour ajuster le plan d'intervention (PI) ou pour discuter du plan de service individualisé (PSI) qui est appliqué à l'enfant, le CPE peut rendre un espace de disponible pour la rencontre au besoin. L'éducatrice, la conseillère pédagogique et la directrice de l'installation peuvent assister à ces rencontres.

Soutien aux parents

La conseillère pédagogique du CPE et l'éducatrice de l'enfant sont disponibles pour les parents. Elles peuvent répondre à leurs questions, leur fournir des documents d'informations, des livres de références, de l'écoute et du soutien.

Nous souhaitons par le fait même des échanges fréquents entre les différents intervenants dans le but de cerner l'enfant pour ainsi répondre à ses besoins réels. Loin de jouer le rôle d'un centre de réadaptation, le CPE est un milieu où les stimulations s'intègrent aux jeux et aux routines. En ce sens, nous voulons nous montrer souples et sensible au rythme propre de chacun des enfants en adaptant nos pratiques éducatives afin de leur permettre de vivre une intégration réussie.

Du personnel expérimenté et des ressources disponibles

Afin que l'intégration des enfants se fasse harmonieusement, le CPE a procédé à la mise en place de ressources permanentes supplémentaires pour l'accompagnement des enfants dans leur intégration à la vie quotidienne au CPE.

- La conseillère pédagogique est responsable des interventions recommandées pour chacun des enfants selon ses besoins. Elle voit avec ses collègues à l'élaboration et à l'application du plan d'intervention ainsi que du plan de services. Elle observe, note et trouve des moyens d'interventions pour répondre aux besoins de chacun des enfants.

- La conseillère pédagogique travaille en collaboration avec les éducatrices des enfants en intégration. Elle accompagne les enfants et agit comme un guide pour les enfants qu'elle accompagne et travaille à ce que les enfants s'intègrent le plus facilement possible avec leurs pairs, aux jeux et activités en cours.
- La conseillère pédagogique est disponible pour soutenir les enfants en intégration ainsi que les éducatrices. Elle offre un soutien pédagogique tant au plan des activités qu'au plan des interventions. Elle voit aussi à ce que le matériel et l'aménagement mis à la disposition des enfants soient adéquats, et conformes aux plans d'intégrations des enfants.
- La directrice de l'installation doit s'assurer de la mise en œuvre et du respect de la présente politique.
- Notre CPE a différents partenaires pour le soutenir dans sa démarche d'inclusion. Des orthophonistes, psychoéducatrices et ergothérapeutes provenant du CLSC viennent nous guider dans la mise en place de stratégie adaptative.

Annexe 10 Engagement du parent

J'ai lu et compris la présente régie interne du CPE Familigarde et les annexes et je m'engage à les respecter.

Date : _____

Signature parent A : _____

Signature parent B : _____

Nom de l'enfant : _____