

POLITIQUE ET PROCÉDURES



RÈGLES INTERNES DE FONCTIONNEMENT

MARS 2018

Document adopté par le
conseil d'administration
du CPE La Chenille
le 14 mars 2018

Table des matières

ORIENTATIONS GÉNÉRALES

1. HEURES D'OUVERTURE
 2. CATÉGORIE D'ÂGES
 3. PERMIS
 4. TARIFICATION
 5. AFFAIRES CORPORATIVES

 6. POLITIQUE D'ADMISSION
 - 6.1 Modalités d'inscription
 - 6.2 Modalités de paiement des frais de garde
 - 6.3 Politique de recouvrement
 - 6.4 Politique d'admission des enfants
 - 6.4.1 Procédure
 - 6.4.2 Critères et ordre de traitement des demandes
 - 6.5 Entente de service
 - 6.6 Horaire de fréquentation
 - 6.7 Jours fériés
 - 6.8 Absences

 7. AUTRES RÈGLEMENTS
 - 7.1 Pénalité de retard excédent les heures de service
 - 7.2 Résiliation de contrat et modification à l'entente
 - a) Avis de résiliation
 - b) Modifications de contrat
 - c) Politique d'expulsion

 8. PROCÉDURES INTERNES
 - 8.1 Sorties thématiques
 - 8.2 Médicaments
 - 8.3 Objets personnels
 - 8.4 Articles d'hygiène et repas supplémentaire
 - 8.5 Articles personnels à l'enfant
 - 8.6 Sécurité
 - 8.7 Entretien des espaces dédiés à l'enfant
 - 8.8 Santé

 9. COLLATION ET REPAS
 10. INFORMATIONS AUX PARENTS
 11. PARTICIPATION DES PARENTS
 12. PROGRAMME ÉDUCATIF
 13. HORAIRE TYPE DE LA JOURNÉE
 14. EXPULSION D'UN PARENT
 15. MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES
-

CPE LA CHENILLE
POLITIQUE INTERNE DE FONCTIONNEMENT
Volet installation – mars 2018

Les orientations générales

Au Centre de la petite enfance La Chenille nous visons à offrir aux enfants et aux familles du territoire des services de garde éducatifs de qualité répondant à leurs besoins. La préoccupation relative à la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants est au cœur même de nos pratiques. La plateforme éducative du CPE La Chenille ainsi que le Programme éducatif du ministère de la Famille « Accueillir la petite enfance » sont les outils de référence partagés de tous et privilégiés comme support à la vie pédagogique au sein des équipes du CPE La Chenille.

Notre mission : *« Offrir aux enfants des services éducatifs de qualité, en partenariat privilégié avec les parents, dans un cadre de vie souple, joyeux et chaleureux, comme partie intégrante de la collectivité ».*

En concordance avec nos valeurs, nous offrons aux parents l'opportunité de participer à au fonctionnement par leur présence au sein du conseil d'administration dans une proportion majoritaire. De plus, le CPE invite les parents à s'impliquer dans le cadre des activités thématiques et lors des rencontres de parents, à raison de deux par année, où il est question de l'intégration de l'enfant dans son milieu de vie. Le personnel est soucieux de communiquer efficacement avec les parents et demeure disponible pour des rencontres individuelles, selon les demandes et les besoins.

Le siège administratif du CPE est situé au 398, rue Giguère à Saint-Donat. Les services en installation sont dispensés aux endroits suivants :

- Installation de Saint-Donat
398 rue Giguère, Saint-Donat, J0T 2C0
Permis 1844-7268 (60 places dont 10 places poupons)
(819) 424-7811
- Installation de Chertsey
750 chemin de l'Église, Chertsey, J0K 3K0
Permis 3005-1091 (55 places dont 10 places poupons)
(450) 882-2020
- Installation de Saint-Côme
1610, 55^e Rue, Saint-Côme, J0K 2B0
Permis 3005-7823 (52 places dont 10 places poupons)
(450) 883-6363

Bureau coordonnateur (BC) : volet de la garde en milieu familial

Le CPE La Chenille est agréé bureau coordonnateur de la garde en milieu familial par le ministère de la Famille, et ce, pour l'ensemble du territoire de la MRC de Matawinie. L'agrément comporte 428 places, dont les milieux de garde sont répartis dans les 15 municipalités de la MRC. Le BC offre une gamme de services allant du soutien pédagogique aux visites de conformité. Le parent peut contacter le Bureau coordonnateur pour toute question touchant la garde en milieu familial et obtenir sur demande le répertoire des places disponibles pour toutes les municipalités de la région.

1. HEURES D'OUVERTURE

Le CPE La Chenille offre ses services du lundi au vendredi

- Installations de Saint-Donat, Chertsey et Saint-Côme de 7h00 à 18h00

Le parent peut arriver au CPE à l'heure qui lui convient. Il est cependant conseillé que l'arrivée du matin s'effectue avant ou vers 9h15 afin de favoriser une meilleure intégration de l'enfant.

- Administration

Les heures de bureau sont du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30
En dehors de ces heures, il est cependant possible pour le parent d'obtenir un rendez-vous.

2. CATÉGORIES D'ÂGE

Le permis du ministère de la Famille autorise les places suivantes :

- Installation de Saint-Donat : 50 enfants âgés entre 18 mois à 5 ans et 10 poupons
- Installation de Chertsey : 45 enfants âgés entre 18 mois à 5 ans et 10 poupons
- Installation de Saint-Côme : 42 enfants âgés de 18 mois à 5 ans et 10 poupons

3. PERMIS

Le Centre de la petite enfance La Chenille détient les permis suivants : 1) ministère de la Famille 2) Municipalité de Saint-Donat 3) Municipalité de Chertsey 4) Municipalité de Saint-Côme.

4. TARIFICATION

Le CPE La Chenille dispose d'un programme *de places subventionnées* (PCR). Conformément à l'entente de subvention, le tarif pour tous les enfants admissibles est fixé par le *Règlement sur la contribution réduite*. Les frais de garde incluent un repas, deux collations, le service éducatif, le matériel pédagogique et un maximum de 10 heures de garde par jour.

Le CPE La Chenille peut exiger des frais supplémentaires pour des sorties, des repas supplémentaires ou pour des services offerts en prolongement d'horaire, outre ceux prévus par le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

5. AFFAIRES CORPORATIVES

Le CPE La Chenille est une corporation sans but lucratif, administrée par un conseil d'administration formé majoritairement de parents. La participation des membres est à la base des activités corporatives. Tous les parents dont l'enfant fréquente le service peuvent être membres.

Pour exercer ses devoirs, la corporation doit tenir une assemblée générale annuelle de ses membres. Bien que ce soit sur une base volontaire, le parent est invité à devenir membre lors de l'inscription de son enfant. La cotisation d'un membre est fixée à 5 \$, renouvelable annuellement sans frais, à moins d'avis contraire. Le parent qui souhaite ne plus exercer son statut de membre, doit en aviser la corporation et remplir le formulaire à cet effet.

Statut de membre

Conformément à l'article 2.1 des *Règlements généraux de la corporation*, les parents sont des membres actifs lorsqu'ils se conforment aux conditions d'éligibilité suivantes :

Art. 2.1 Membres

Une personne peut devenir membre de la corporation aux conditions suivantes :

- Un ou ses enfants fréquentent le CPE (au plus deux détenteurs de l'autorité parentale par enfant dans la mesure où la cotisation est acquittée individuellement);
- Elle adresse une demande et s'engage à respecter les règles de la corporation;
- Elle est admise par le conseil d'administration;
- Elle défraie sa cotisation de membre.

Membre-parent

Tout parent usager ou futur usager ayant conclu *une entente de service* lui donnant droit de recevoir des services fournis par le Centre de la petite enfance La Chenille (volet installations ou volet de la garde en milieu familial) et dont le nom apparaît sur la fiche d'inscription de l'enfant, sous la rubrique parents ou titulaire de l'autorité parentale, peuvent devenir membre. Au maximum, deux parents d'un même enfant pourront obtenir leur statut de membre et le statut de membre devient nul au moment de la fin de l'entente de service.

6. POLITIQUE D'ADMISSION

6.1 Modalités d'inscription en installation

- a) Afin de procéder à l'inscription d'un enfant dans une de nos trois installations, le parent doit d'abord compléter son inscription au Guichet d'accès « La place 0-5 » par voie téléphonique ou électronique.

Par voie téléphonique au numéro suivant : (514) 270-5055

Par voie électronique à l'adresse suivante : www.laplace0-5.com

Pour un soutien dans votre démarche d'inscription, n'hésitez pas à communiquer avec notre personnel administratif au (819) 424-7811 poste 222.

6.2 Modalités de paiement des frais de garde

Prélèvement automatique

Le parent peut se prévaloir d'un service de prélèvement automatique à la semaine pour le paiement des frais de garde. Le montant sera automatiquement débité du compte du parent à la fin de chaque semaine. Pour ce faire, il devra avoir rempli un formulaire d'autorisation prévu à cet effet et fournir un spécimen de chèque.

Par chèque

Les frais de garde peuvent également être payés par chèque, le vendredi de chaque semaine (couvrant la semaine qui prend fin). Pour le parent désireux de payer sur une base mensuelle, le mois complet devra être payé à l'avance. Les chèques doivent être libellés au nom du « CPE La Chenille ». Une boîte de dépôt est prévue à l'entrée des bureaux de l'administration. Prière d'indiquer le nom de l'enfant concerné par le

paiement au bas du chèque. Le parent peut également remettre à l'administration une série de chèques postdatés.

Veillez noter que tous les autres frais, dont les sorties, les effets personnels fournis à l'enfant ne peuvent être payés par transfert automatique. Ils devront être payés par chèque ou en argent au plus tard lors de la remise de l'état de compte périodique au parent.

6.3 Politique de recouvrement

Pour une saine gestion, lorsqu'il y a défaut de paiement des frais de garde, des mesures de recouvrement pourront être engagées et appliquées comme suit :

- Un retard de plus de deux semaines consécutives ne pourra être toléré. À l'échéance de ces deux semaines, un avis formel de non-paiement sera transmis par écrit au parent, l'avisant de son obligation.
- Lorsque le parent ne donne pas suite à l'avis de paiement, un taux d'intérêt mensuel de 2% tel que stipulé à l'entente de service, s'appliquera sur les montants à payer à compter de la date de l'avis écrit, et ce, jusqu'à ce que la totalité de la somme due soit versée au CPE.
- Lorsque le non-paiement perdure et que, malgré l'avis écrit, le parent refuse ou néglige de payer la contribution que le prestataire est en droit d'exiger, le prestataire, tel que stipulé à l'article 9 de l'entente de service, peut mettre fin à l'entente et retirer le service au parent. Dans de tels cas, le CPE se réserve le droit, d'avoir recours à des mesures légales afin de recouvrer les sommes qui lui sont dues. (Référence à l'article 7.2c de la présente Politique).

6.4 Politique d'admission des enfants

6.4.1 Procédure

Le parent, désirant que son enfant fréquente le CPE, dans un premier temps, doit procéder à l'inscription de son enfant auprès du Guichet centralisé « La place 0-5 ans » (voir les coordonnées au point 6.1).

Par la suite, selon les critères déterminés dans le cadre de la Politique interne à l'article 6.4.2 du présent document, le CPE accède à la liste

d'attente centralisée et recrute les enfants en tenant compte des places disponibles dans les différents groupes. Lorsque l'organisation des groupes le permet, le CPE peut procéder à des changements de groupes pour des enfants déjà inscrits, et ce, afin de libérer une place dans le groupe d'âge de l'enfant nouvellement inscrit.

Outre l'inscription sur le site « La place 0-5 », le parent est invité à communiquer avec le CPE via l'installation choisie pour informer le service de son besoin de garde afin de permettre le suivi dans le traitement de sa demande.

Clause de priorisation

Notre philosophie d'entreprise étant de valoriser l'harmonie au travail chez les employées du CPE et qu'à leur égard, en tant qu'employeur, nous déployons du support à la conciliation famille-travail, la détentrice d'un poste permanent ou de suppléance à long terme obtiendra priorité pour son ou ses enfants sur la liste d'attente. Pour l'employée en congé de maternité ou en congé prolongé, cette priorité ne pourra s'appliquer qu'à partir du moment où celle-ci sera de retour au travail. L'octroi d'une place étant cependant lié à la capacité d'accueil dans le groupe d'âge de l'enfant.

6.4.2 Critères et ordre de traitement des demandes

A priori, les places disponibles seront offertes aux enfants fréquentant déjà le CPE, dont le parent a formulé une demande d'augmentation ou de modification à l'Entente de service auprès de l'administration du CPE.

Ordre des critères pris en considération pour déterminer l'admission d'un nouvel enfant :

1. Dans le cadre d'une entente entre le CPE et le ministère de la Famille, sera traitée en priorité une recommandation *provenant* du CISSS du Nord de Lanaudière dans le cadre du protocole CPE-CISSS jusqu'à concurrence de 5% des places par installation;

Dans le respect de notre mission sociale, si un autre organisme de la Santé et des Services sociaux, ayant l'autorité de juger de la nécessité de fréquentation d'un enfant, une priorité d'entrée pourra être accordée, et ce, jusqu'à concurrence d'une (1) place au permis pour chaque installation;

2. S'il y a un frère ou une sœur fréquentant l'installation au moment du début de fréquentation du nouvel enfant ou au moment où est signée l'Entente de service;
3. La date d'inscription sur la liste d'attente, sans égard au nombre de jours de fréquentation (un minimum de deux jours par semaine est cependant priorisé);
4. La capacité d'accueil dans le groupe d'âge de l'enfant.

Tout en maximisant l'occupation et le respect du fonctionnement par groupe d'âge, une place dans le groupe d'âge d'appartenance de l'enfant sera offerte selon la date d'inscription sur la liste d'attente.

6.5 Entente de service

Le parent utilisateur doit *obligatoirement* signer une entente de service ainsi que les annexes conformément aux exigences du ministère de la Famille. Le personnel du CPE prendra rendez-vous avec le parent et s'assurera de lui transmettre toutes les informations le renseignant sur les règles de vie et l'intégration de son enfant.

6.6 Horaire de fréquentation

Le CPE déploie tous les efforts pour ajuster son offre de service en fonction des besoins des parents et optimiser l'utilisation des places. Une demande à temps partiel est accueillie et traitée équitablement à une demande de place à temps plein, en référence à la date d'inscription à la liste d'attente.

Le CPE s'engage à garantir les journées prévues à l'entente de service. De son côté, le parent doit aviser le CPE de l'absence de son enfant, que celle-ci soit de courte ou de plus longue durée. Le CPE peut temporairement octroyer la place d'un enfant absent à un autre enfant. Par ailleurs, pour les enfants à temps partiel, il est possible pour le parent de demander des journées supplémentaires au contrat de fréquentation. Une réservation de place à la journée est offerte suivant les disponibilités quotidiennes.

6.7 Jours fériés

Lors de ces jours fériés, le service sera interrompu. En vertu de l'entente de service, les frais de garde devront cependant être payés par le parent.

Jours fériés payables par le parent :

1. Jour de l'an
2. Lendemain du Jour de l'an
3. Vendredi saint
4. Lundi de Pâques
5. Fête des Patriotes
6. Saint-Jean-Baptiste
7. Confédération
8. Fête du Travail
9. Action de grâce
10. Veille de Noël
11. Jour de Noël
12. Lendemain de Noël
13. Veille du Jour de l'an

6.8 Absences

Absence quotidienne

Pour s'assurer d'un bon fonctionnement et optimiser l'occupation quotidienne des places, le parent doit aviser le CPE de l'absence de son enfant lorsque celle-ci est prévisible, la veille ou avant 8h00 le matin.

Absence pour vacances

Nous demandons aux parents, lorsque prévisibles, de confirmer un mois à l'avance la date de prise de vacances, notamment pour les vacances de Noël et durant la période estivale.

Absence non déclarée

Afin d'optimiser l'occupation, dans le cas d'un enfant en absence prolongée, après 10 jours consécutifs d'absence non déclarée et selon la Politique d'expulsion (7.2 c), le CPE se réserve le droit de mettre fin à l'entente de service suite à un avis de 10 jours calendrier et par la suite, procéder au remplacement de cet enfant.

7. AUTRES RÈGLEMENTS

7.1 Pénalité de retard excédant les heures de service

Le parent doit respecter les heures d'ouverture et de fermeture prévue à l'entente. Le parent qui prévoit arriver après l'heure de fermeture doit en aviser le prestataire dans les meilleurs délais. Un montant de 5\$ par tranche de 5 minutes de retard après l'heure de fermeture sera facturé par le prestataire. Le montant est calculé à partir de l'heure de la fermeture soit 18h00 jusqu'au départ de l'enfant.

7.2 Résiliation de contrat et modification à l'entente

a) Avis de résiliation

Le parent en position de devoir résilier l'entente de service devra en aviser l'administration du CPE dans les meilleurs délais. Selon les dispositions prévues à l'entente, une pénalité de carence sera chargée en conformité avec la Loi sur la protection des consommateurs, telle qu'édictée dans l'entente.

Lorsqu'un enfant quitte définitivement le service de garde, le CPE remettra une attestation de services reçus ainsi que la fiche d'inscription.

Le parent peut résilier l'entente de service à tout moment en faisant parvenir le formulaire de résiliation de l'entente, lequel formulaire lui a été remis lors de la signature, ou en faire la demande à l'administration.

Pour le parent qui résilie son entente avant que le CPE n'ait commencé à exécuter son obligation principale, celui-ci n'aura aucuns frais à payer.

Le parent qui résilie le contrat après que le CPE ait commencé à exécuter son obligation principale, le parent devra payer :

- Le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans l'entente
- ET
- Le moins élevé des deux sommes suivantes : 50 \$ ou, soit une somme représentant au plus 10 % des services qui ne lui ont pas été fournis.

Dans les 10 jours qui suivent la résiliation du contrat, s'il y a un excédent au compte du parent, le CPE doit retourner au parent l'argent qui lui est dû.

b) Modifications de l'entente de service

Pour une modification à l'entente de service, la demande devra être adressée à l'administration. Aucune modification ne pourra être effective sans l'autorisation préalable de l'administration comportant une demande de modification conclue et signée.

c) Politique d'expulsion

Le CPE prône une offre de service qui s'exerce dans le respect et la conciliation des droits de chacun. Nos valeurs reposent sur des principes de loyauté, d'intégrité et de recherche du mieux faire pour l'enfant, le ou les parents et les membres du personnel.

Les principes directeurs de la Politique :

L'expulsion est considérée comme un moyen de dernier recours et s'exerce en premier lieu dans la recherche d'une solution qui soit respectueuse des principes suivants :

- Préserver la santé, la sécurité, le bien-être des enfants et du personnel;
- Préserver le bon déroulement des activités afin d'assurer la poursuite de la mission du Centre de la petite enfance;
- Préserver les biens de la corporation;
- Respecter les dispositions de la Loi sur la protection des consommateurs;
- Respecter les dispositions de la Loi et des règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance du Québec;
- Préserver la réputation de la corporation.

Le CPE peut résilier une entente de fréquentation pour un enfant en raison des motifs suivants :

1. Le non-paiement des contributions par le parent (référence à l'article 6.3);
2. Une longue absence non déclarée de 10 jours et plus (référence à l'article 6.8);
3. Un problème persistant d'adaptation ou de comportement de l'enfant, pour lequel le CPE ne dispose pas des outils et des ressources afin d'y remédier;
4. Un problème de comportement du parent ou lorsque celui-ci agit contre les objectifs et les intérêts du service ou de la corporation;
5. Un non-respect répété des règles de fonctionnement interne;
6. Des retards fréquents et répétés au-delà des heures régulières du service.

La procédure

Le parent dont lui et/ou son enfant est sujet à un avis d'expulsion par le centre, recevra une lettre lui indiquant les motifs pour lesquels il est expulsé ainsi que les dispositions pouvant être entreprises à son égard. Celui-ci pourra solliciter une rencontre avec l'administration afin de faire entendre sa version des faits.

Lorsqu'il s'agit d'une expulsion en raison de problèmes d'adaptation ou de comportement d'un enfant pouvant entraîner une fin de service ou une résiliation d'entente, une rencontre avec le ou les parents et la direction aura lieu préalablement à la décision finale.

8. PROCÉDURES INTERNES

8.1 Sorties thématiques

Il peut arriver que pour une sortie ou une activité spéciale les parents aient à déboursier un montant en plus des frais de garde réguliers. S'il y a lieu, le parent pourra, lors de l'inscription à l'activité, signifier son acceptation ou son refus de participation de l'enfant à la sortie proposée. Si le parent refuse que son enfant y participe, le CPE fournira à l'enfant le service de garde éducatif auquel il a droit. L'enfant qui ne participe pas pourra être acheminé dans un autre groupe pour la durée de cette sortie.

Pour des raisons de sécurité, les enfants de moins de trois ans ne pourront participer aux activités requérant un transport par autobus, à moins que celle-ci dispose des sièges adaptés.

8.2 Médicaments

Selon la politique en vigueur du ministère, aucun médicament ne sera administré aux enfants sans l'autorisation écrite du médecin traitant et du parent. Chaque médicament sera identifié au nom de l'enfant et indiquera la posologie prescrite. Il est essentiel d'apporter le contenant original du médicament avec l'inscription de l'ordonnance et de signer le formulaire prévu à cet effet, en présence de l'éducatrice.

À l'exception de tous les autres médicaments, pour l'acétaminophène et l'insectifuge le parent devra compléter le protocole prévu à cet effet (protocole du ministère de la Famille). Pour les solutions orales hydratantes, les gouttes nasales salines, la crème pour les fesses à base d'oxyde de zinc, le gel lubrifiant format à usage unique pour la prise de température, la crème hydratante, le baume à lèvres, la lotion calamine et la crème solaire sans PABA, ceux-ci pourront être administrés sans autorisation d'un professionnel, mais avec l'autorisation écrite du parent (formulaire d'autorisation parentale).

Selon une directive reçue du ministère de la Famille, les parents seront tenus de compléter périodiquement le registre du poids de l'enfant tous les 3 mois.

8.3 Objets personnels

Pour la santé et la sécurité des enfants, il est interdit d'apporter au CPE, des gommages, liqueurs ou friandises et il serait préférable d'éviter d'apporter des jouets personnels. De plus, pour la sécurité des enfants, le port de bijoux est interdit. Occasionnellement, le CPE organise des journées thématiques " jeux de la maison " et lors de ces journées, les enfants peuvent apporter des jouets de leur choix. Veuillez noter que le CPE n'est pas

responsable des objets perdus ou brisés. Il vaut donc mieux que l'enfant n'apporte pas d'objets ou jouets de grande valeur.

Pour favoriser l'intégration d'un enfant qui éprouve des difficultés d'adaptation, le parent et l'éducatrice peuvent convenir de la nécessité d'un objet de transition, lequel objet sera autorisé pour un temps défini.

8.4 Articles d'hygiène et repas supplémentaire

Conformément au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, les items suivants sont fournis par le CPE et payables par le parent :

- Brosses à dents
- Sorties thématiques
- Crème solaire

* le prix de ces articles est sujet à changement et spécifié à l'entente de fréquentation lors de la signature. Le parent peut, s'il le désire, fournir lui-même ces articles.

À la pouponnière : Les couches, les serviettes humides (facultatives) et le lait maternisé doivent être fournis par le parent.

8.5 Articles personnels à l'enfant

Afin de favoriser le bien-être, la sécurité et l'hygiène de votre enfant, le parent doit apporter les articles nécessaires à ses soins personnels et si possible dans un sac à dos pour favoriser le rangement. Une liste des articles personnels à l'enfant peut être remise sur demande.

Le CPE fournit à l'enfant:

- Le matériel éducatif
- Un drap contour (housse), l'entretien de celui-ci et une couverture
- Les bavoirs
- Les gants protecteurs
- La crème barrière antiseptique
- L'acétaminophène *à posologie unique
- L'insectifuge*

Les articles marqués d'un * sont fournis gratuitement par le CPE, cependant ils peuvent être sujets à une réévaluation par le conseil d'administration.

8.6 Sécurité

Lorsqu'ils sont en présence au CPE, les parents sont entièrement responsables de la surveillance de leurs enfants. Il leur revient d'être en constante compagnie de ceux-ci et de veiller à leur sécurité.

IMPORTANT : Pour assurer la sécurité, il ne faut jamais laisser l'enfant ou la fratrie entrer ou sortir seul du CPE. Il est primordial de signaler de vive voix l'arrivée et le départ de l'enfant à l'éducatrice en présence.

Les enfants ne pourront quitter le CPE qu'en compagnie du parent ou de la personne identifiée comme accompagnatrice, au dossier de l'enfant. Il relève de la responsabilité du parent de signaler tout changement relatif à son dossier. De plus, l'éducatrice peut, en vertu de sa responsabilité professionnelle, refuser de laisser partir un enfant avec une personne qu'elle juge inapte.

Il est recommandé de téléphoner au CPE pour signaler l'absence de son enfant. Des informations à jour sur la fréquentation de votre enfant nous permettront de mieux gérer les aspects liés à la santé, l'organisation et à la sécurité du service.

En raison des allergies dont certains enfants sont atteints, aucun aliment contenant des arachides ou des noix ne sera servi ni admis au CPE. Nous demandons de porter une vigilante attention aux aliments apportés de la maison afin qu'ils ne contiennent aucune trace de noix et/ou d'arachides.

8.7 Entretien des espaces dédiés à l'enfant

Le parent doit faire le triage et le ménage du casier personnel de l'enfant, au vestiaire. Il doit également laver régulièrement (une fois/semaine) la couverture personnelle de l'enfant, s'il y a lieu. Le parent doit également s'assurer que son enfant dispose du linge de rechange nécessaire.

8.8 Santé

Si un enfant fait de la température (37.5 C⁰ axillaire, 38 C⁰ oral, 38.5 C⁰rectal), l'éducatrice observe l'état général de l'enfant et tente de joindre le parent pour l'en aviser. Avec son autorisation, elle lui administre de l'acétaminophène. Par la suite, dans l'heure qui suit, si l'état général se détériore et/ou la température est supérieure aux valeurs initiales, nous recommandons au parent le retrait de l'enfant.

Nous demandons notamment au parent de prévenir le CPE de tout événement ou problème pouvant affecter la santé de son enfant et des autres. Il est important de signaler au CPE les maladies présumées infectieuses.

La direction désire porter à votre attention qu'il est possible que votre enfant contracte des rhumes les premiers mois de sa fréquentation, c'est inévitable. L'immunisation se fera petit à petit et nous désirons vous assurer que les bons soins seront prodigués à votre enfant. De plus, toutes les mesures préventives d'hygiène seront rigoureusement appliquées par le personnel.

9. COLLATION ET REPAS

Le CPE s'est doté d'une Politique alimentaire visant une nutrition saine et équilibrée. Deux collations et un repas complet sont servis quotidiennement aux enfants. Veuillez prendre note que la collation du matin ne peut remplacer un déjeuner. Pour son bien-être, il est essentiel que l'enfant déjeune avant son arrivée au CPE.

Le menu est basé sur le Guide alimentaire canadien et il est affiché au tableau prévu à cet effet. Le parent est invité à prendre connaissance tous les jours du menu et à faire part de ses commentaires à l'éducatrice ou à la direction.

Diètes particulières

Le CPE est dans l'obligation de fournir à tous les enfants le repas et les collations de base, tels que planifiés au menu. Certaines adaptations peuvent y être apportées sur la base de besoins ponctuels exprimés par les parents. Cependant, si le menu ne convient pas à l'enfant pour des motifs d'allergies sévères ou croyances religieuses, le CPE procédera à l'adaptation de celui-ci à partir des aliments dont il dispose. En de tels cas, le parent peut s'il le désire, apporter la nourriture de l'enfant.

10. INFORMATIONS AUX PARENTS

Vestiaire de l'enfant

Un casier identifié au nom de votre enfant muni d'un pigeonier est placé au vestiaire. Les productions de votre enfant ainsi que des messages aux parents et vos états de compte y sont déposés périodiquement. Prière d'y jeter un coup d'œil régulièrement.

Communications journalières aux parents

Pour une intégration harmonieuse de l'enfant, nous invitons les parents à prendre connaissance quotidiennement de la fiche journalière d'activités et prendre possession du message personnalisé à l'enfant « le portrait de ma journée »). Cet outil de communication permet à l'éducatrice et au parent d'échanger sur le vécu de l'enfant et il est disponible dans les aires communes.

Tableau d'information aux parents

Le tableau d'information, qui se trouve à l'entrée principale de l'installation, sert à communiquer aux parents des renseignements d'intérêt général. Les parents qui désirent y afficher un communiqué doivent préalablement en faire la demande à l'administration. À noter que seules les publications ne comportant pas d'objectif de vente et ayant un lien avec les services aux enfants pourront y être affichées.

Rencontres de parents et remise du petit guide d'observation

Deux rencontres à l'intention des parents concernant l'intégration de l'enfant dans son milieu de vie sont tenues annuellement, sous forme de rendez-vous personnalisés ou de rencontres collectives. Ces rencontres visent à permettre aux parents de prendre connaissance du parcours de l'enfant, de son adaptation et du programme éducatif. À cette occasion, les approches éducatives, les outils de travail, les thèmes ainsi que les principales créations de l'enfant (cahier de production, album photos, le *Petit guide d'observation sur le développement de l'enfant*, etc.) y sont présentés.

En plus des rencontres au calendrier, les parents qui le souhaitent peuvent solliciter une rencontre avec l'éducatrice, la conseillère pédagogique ou une représentante de la direction.

11. PARTICIPATION DES PARENTS

La participation des parents est hautement valorisée au sein de notre organisation. Aussi à l'occasion d'événements spéciaux, l'aide des parents peut être sollicitée.

Les parents sont invités à participer à l'assemblée générale annuelle. C'est lors de cette assemblée que se fait l'élection du conseil d'administration, lequel doit être composé en majorité de parents utilisateurs, issus au prorata des deux volets de garde, installation et milieu familial.

12. PROGRAMME ÉDUCATIF

Le CPE dispose d'un programme éducatif soucieux des besoins de développement de chacun des enfants. L'essentiel de ce programme vous est présenté dans notre brochure « Aller à la rencontre de l'enfant », laquelle est remise au moment de l'inscription. Le CPE a pour principal objectif d'offrir un service où le bien-être et le développement des enfants sont une préoccupation de tous les instants. L'approche éducative, centrée sur le jeu est hautement valorisée dans l'intervention auprès des enfants. Les éducatrices mettent à profit leurs connaissances, leur expérience et leur créativité pour bâtir quotidiennement un programme d'activités stimulant l'éveil et les découvertes.

Le programme

Le programme éducatif du ministère de la Famille, « Accueillir la petite enfance » et la plateforme éducative du CPE sont nos outils de référence dans l'élaboration du cadre de vie.

Le CPE fournit des stimulations variées pour permettre à l'enfant d'explorer, de découvrir son univers et d'acquérir une bonne dose de confiance et d'optimisme vis-à-vis lui-même et le monde qui l'entoure. Le personnel est à l'écoute des enfants et veille à créer un climat de chaleur, de confiance et de socialisation. Une attention particulière est accordée à chacun, pour créer des liens chaleureux et durables.

Le programme d'activités est composé de jeux créatifs, d'ateliers coopératifs et d'activités planifiées à partir de l'intérêt des enfants. Il est pour nous primordial que chaque jour les enfants jouent à l'extérieur. C'est pourquoi le CPE dispose d'aménagements extérieurs bien aménagés, adaptés à l'âge des enfants et diversifiés. Les aménagements tant intérieurs qu'extérieurs tiennent rigoureusement compte des règles et des normes de sécurité, de santé et d'hygiène de vie.

La sieste

Moment de calme essentiel pour tous les enfants afin qu'ils puissent intégrer et consolider leurs acquis. L'éducatrice accompagnera l'enfant pour qu'il puisse apprendre à se détendre par lui-même et prendre conscience des bienfaits d'une période de repos. Tous les enfants doivent relaxer, sans cependant avoir l'obligation de dormir, des jeux calmes seront proposés.

Les ratios

Afin d'offrir à l'enfant un cadre de vie respectant ses besoins, l'enfant se retrouve, autant que possible, avec le groupe d'âge auquel il correspond, selon un ratio moyen de 1 éducatrice pour 5 enfants chez les poupons, 1 éducatrice pour 8 enfants pour les enfants

de 18 mois à 4 ans et un ratio de 1 pour 10 pour les enfants de 4 ans et plus. Les activités multi âges sont valorisées et rendues possibles particulièrement lors de l'accueil du matin et en fin de journée.

13. HORAIRE TYPE DE LA JOURNÉE

- 7h00 Accueil et jeux au choix
Moments sensibles où se produit un transfert de figure d'attachement entre le parent et l'éducatrice. Cette étape est essentielle à la sécurité affective de l'enfant.
- 8h45 Rassemblement, chansons et comptines
Moment où l'enfant apprend à socialiser à travers des activités favorisant l'éveil et la vie en société. Il développe des habiletés d'expression artistique ainsi que sa mémoire et sa curiosité.
- 9h15 Collation et causerie
Activités favorisant les habiletés langagières ainsi que l'estime de soi chez l'enfant. L'enfant apprend à s'exprimer et il s'ouvre au monde qui l'entoure.
- 9h45 Atelier du jour
Activités conçues à partir de l'intérêt de l'enfant favorisant son développement global. Par des stratégies éducatives, l'enfant fera ses apprentissages et ses découvertes.
- 11h30 Routines d'hygiène
Ces activités journalières constituent des repères importants pour l'enfant. Elles favorisent le respect de soi, l'apprentissage de bonnes habitudes de vie et contribuent au développement de liens d'attachement significatifs avec l'éducatrice.
- 11h45 Dîner.
Moment d'un rendez-vous d'intimité dans une ambiance familiale. L'éducatrice veillera à ce que l'enfant apprenne le plaisir de partager un repas ainsi que les bienfaits d'une saine alimentation.
- 13h00 Relaxation (sieste ou jeux calmes)
Moment calme essentiel pour l'enfant afin qu'il puisse intégrer et consolider ses acquis. Il apprendra à se détendre et à apprécier les bienfaits de la relaxation. Tous doivent relaxer, mais il n'y a pas d'obligation cependant de dormir. Des jeux calmes peuvent être proposés.

14h45 Collation et retour-causerie sur la journée

Activité favorisant l'esprit critique, les habiletés langagières ainsi que l'estime de soi chez l'enfant. Par ces moments, l'enfant apprend à s'exprimer et apprécier les moments forts ou faibles de sa journée. C'est le moment où l'enfant assimile, avec l'aide de son éducatrice, les acquisitions de la journée.

15h30 Ateliers libres et jeux au choix

Occasion d'explorer tous les locaux, les équipements et jouer avec de nouveaux amis.

14. EXPULSION D'UN PARENT

Le Conseil d'administration, selon le cas, peut décider de la suspension ou de l'expulsion d'un parent, si ce dernier enfreint quelque disposition des règlements ou se conduit et agit contre les objectifs et les intérêts du service ou de la corporation. Conséquemment, son droit d'utiliser les services du CPE lui est retiré ainsi que sa qualité de membre de la corporation, s'il y a lieu.

Le parent qui est sujet à une expulsion peut, s'il le désire, solliciter une rencontre avec les représentants du conseil d'administration ou déposer une plainte à l'égard de la décision qui le concerne, par le biais de la Politique de traitement des plaintes du CPE, dont il peut obtenir copie sur demande à l'administration.

15. MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le but de soutenir l'utilisateur (parent) à formuler ses insatisfactions, le CPE recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant le service de garde, concernant un membre du personnel ou toute autre personne agissant en son nom.

Le CPE La Chenille assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant les heures de bureau, au siège administratif situé au 398, rue Giguère à Saint-Donat dont le numéro de téléphone est le suivant (819) 424-7811 poste 229. À la demande du plaignant, une rencontre pour accueillir une plainte peut également avoir lieu dans les locaux de l'installation de Chertsey ou Saint-Côme. Il suffit de prendre rendez-vous avec la direction.

Autre recours

De plus, toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire de permis manque à ses obligations ou à un devoir

imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou par un de ses règlements.

Procédures d'enregistrement d'une plainte

Le parent peut obtenir copie de la Politique et de la Procédure d'enregistrement d'une plainte auprès de l'administration. Il peut notamment formuler sa plainte verbalement ou par écrit en mentionnant la situation problématique ainsi que les faits survenus. Une lettre formalisant l'insatisfaction doit être adressée à la direction, celle-ci étant la personne désignée par le CPE pour le traitement des plaintes. Le plaignant peut recourir à de l'assistance de la part de la direction du CPE pour écrire sa plainte. Une copie sera transmise au conseil d'administration dans les meilleurs délais. Le parent n'est pas tenu de s'identifier et le caractère confidentiel des informations y sera assuré. La personne qui reçoit la plainte invite cependant le parent à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours de traitement.

Lorsque la plainte s'avère fondée, le conseil d'administration s'assurera du suivi et de la correction de la situation. Les plaintes écrites seront conservées et consignées au dossier.

NOTE : S'il s'agit d'une plainte qui vise la direction générale, elle doit être acheminée directement à la présidente du conseil d'administration.

Un mécanisme de résolution des plaintes permet à toutes les parties, d'agir avec diligence et de résoudre les problèmes soulevés dans un délai raisonnable et de façon équitable, dans le meilleur intérêt des enfants et de leur famille.

Pour toute information, n'hésitez pas à contacter la direction du CPE au (819) 424-7811 poste 229.
