



Adopté par le CA
2019-08-28

Règles d'organisation de la prestation des services de garde

Centre de la petite enfance des
Belles-Rivières

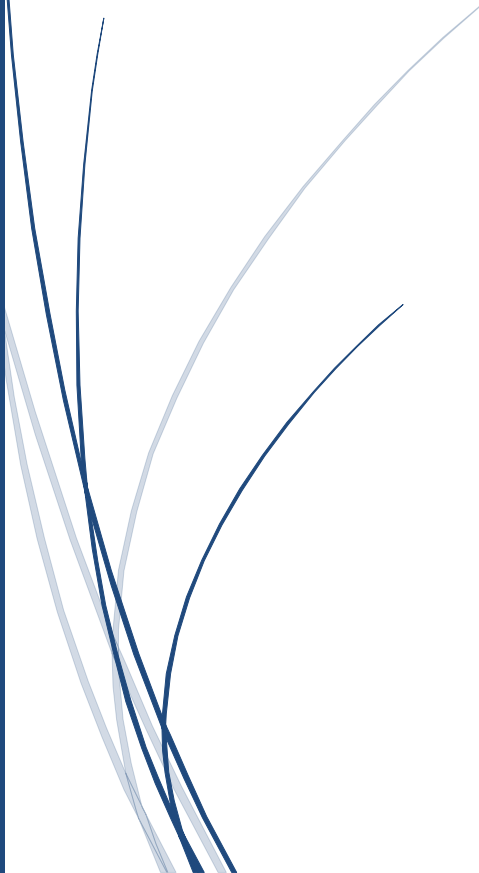


Table des matières

1. Équipe du CPE.....	4
1.1. Personnel éducateur.....	4
1.2. Responsable en alimentation.....	4
1.3. Personnel de gestion.....	4
2. Offre de service.....	4
3. Territoire à couvrir.....	4
4. Ouverture du service de garde.....	4
5. La répartition des groupes à l'installation des Belles-Rivières.....	5
5.1. La pouponnière.....	5
5.2. Les autres groupes.....	5
6. La répartition des groupes à l'installation au Petit Poucet.....	5
6.1. Les groupes.....	5
7. La politique d'admission des enfants à l'installation des Belles-Rivières.....	5
7.1. La liste d'attente.....	5
7.2. L'attribution des places.....	5
7.3. Les priorités – répartition des places.....	6
7.4. Enfant handicapé.....	6
8. La politique d'admission des enfants à l'installation au Petit Poucet.....	6
8.1. La liste d'attente.....	6
8.2. L'attribution des places.....	6
8.3. Les priorités – répartition des places.....	6
8.4. Enfant handicapé.....	7
9. Transfert de groupe.....	7
10. Inscription d'un enfant à l'installation.....	7
11. Entente de services.....	7
11.1. Les frais de garde.....	8
11.2. Les relevés 24, 30 et le reçu pour usage fiscal.....	8
11.3. Perception des frais.....	8
11.4. L'état de compte.....	8
11.5. Les comptes à recevoir.....	8
11.6. Modifications à l'entente de services.....	8
11.7. Les journées de vacances et départ définitif.....	9
11.8. Les journées d'absence.....	9
11.9. Retard ou période additionnelle en fin de journée.....	9
12. Les congés fériés.....	9
13. La fermeture temporaire du centre.....	9
14. Matériel spécifique dont les enfants ont besoin quotidiennement.....	10
14.1. Le matériel fourni gratuitement par le CPE.....	10
14.2. Le matériel fourni par les parents.....	10
15. Les arrivées et les départs à l'installation des Belles-Rivières.....	11

15.1.	L'accueil.....	11
15.2.	Le départ.....	11
15.3.	Le stationnement.....	11
16.	<i>Les arrivées et les départs à l'installation au Petit Poucet</i>	12
16.1.	L'accueil.....	12
16.2.	Le départ.....	12
16.3.	Le stationnement.....	12
17.	<i>L'autorisation pour les sorties</i>	12
18.	<i>Santé.....</i>	13
19.	<i>La gestion des médicaments.....</i>	14
20.	<i>Incidents.....</i>	14
21.	<i>Exercice d'évacuation</i>	15
22.	<i>Salubrité</i>	15
23.	<i>La procédure de traitement des plaintes.....</i>	15
23.1.	Définition d'une plainte.....	15
23.2.	Dépôt de la plainte.....	15
23.3.	Valeurs privilégiées.....	15
23.4.	Principes directeurs	15
23.5.	Personnes désignées pour recevoir les plaintes	16
23.6.	Procédures	16
24.	<i>Politique d'expulsion.....</i>	18

1. Équipe du CPE

Le Centre de la Petite Enfance des Belles-Rivières s'assure que les membres du personnel soient compétents et motivés. Lors de la sélection, ils doivent manifester des attitudes qui favorisent le développement des valeurs qui sont privilégiées par le CPE. Le CPE reconnaît et valorise le travail de son personnel. Pour maintenir leur professionnalisme et pour répondre aux besoins changeants des enfants, chaque année, tous les membres du personnel ont la possibilité d'assister à des journées de formation qui sont offertes sous forme de cours, d'ateliers ou de conférences. En tout temps, pour mieux accomplir sa tâche et pour mieux répondre aux besoins de l'enfant, l'éducatrice peut demander le support de son entourage professionnel.

1.1. Personnel éducateur

L'équipe du personnel éducateur compte 17 éducatrices dont 11 sont titulaires d'un groupe, les autres assurant la garde des enfants en complémentarité avec les éducatrices titulaires.

1.2. Responsable en alimentation

Une cuisinière élabore les menus en respectant les lignes directrices de « Gazelle et potiron ». Elle prépare et cuisine les dîners ainsi que les collations du matin et de l'après-midi.

1.3. Personnel de gestion

L'équipe du personnel de gestion comprend un directeur, une directrice adjointe et une adjointe administrative.

2. Offre de service

Le CPE offre des services de garde dans deux installations : des Belles-rivières, située au 1295, rue des Loisirs Est à L'Ancienne-Lorette [(418) 872-1272], et au Petit Poucet, au 1380, rue des Pins Ouest, L'Ancienne-Lorette [(418) 872-8181].

Pendant les heures d'ouverture, les parents ont accès aux locaux du CPE lorsque les enfants sont présents.

3. Territoire à couvrir

Le CPE reçoit principalement des enfants dont les parents habitent la ville de L'Ancienne-Lorette et des enfants dont les parents sont employés de la Commission scolaire des Découvreurs avec laquelle nous avons une entente de services.

4. Ouverture du service de garde

Le CPE offre des services 5 jours par semaine, de 7 h à 18 h, à des enfants de 6 mois à 5 ans, selon les besoins réels des parents (temps plein, temps partiel ou sur appel).

5. La répartition des groupes à l'installation des Belles-Rivières

5.1. La pouponnière

- 5 poupons peuvent être accueillis tous les jours à la pouponnière par une éducatrice.
- Les poupons ont entre 0 et 29 mois.
- La pouponnière possède des équipements conçus pour permettre l'apprentissage des tout-petits.
- Une cour extérieure est spécialement aménagée à leur intention.

5.2. Les autres groupes

- Le CPE accueille 48 enfants dont l'âge varie de 18 mois à 5 ans.
- La formation des groupes est établie selon la formule multiâge : 8 enfants de 18 mois à 5 ans pour une éducatrice à l'intérieur d'un fonctionnement en dyade.
- Selon la programmation en cours, les regroupements s'effectueront en fonction des intérêts des enfants et des objectifs poursuivis, c'est-à-dire que durant les ateliers, les groupes seront répartis en respectant les centres d'intérêt des groupes d'âge différents.

6. La répartition des groupes à l'installation au Petit Poucet

6.1. Les groupes

- L'installation peut accueillir 32 enfants de plus de 18 mois.
- Les enfants sont répartis en quatre groupes d'âge :
 - 18-24 mois
 - 25-36 mois
 - 37-47 mois
 - 48-59 mois

7. La politique d'admission des enfants à l'installation des Belles-Rivières

7.1. La liste d'attente

Le parent qui inscrit son enfant sur la liste d'attente du Centre doit communiquer avec le guichet unique d'accès aux places à contribution réduite en service de garde éducatifs à l'enfance, La Place 0-5 : www.laplace0-5.com.

7.2. L'attribution des places

Lorsqu'une place devient disponible, le Centre téléphone au parent, en tenant compte des priorités, de l'ordre d'inscription et du groupe d'âge, pour lui offrir une place. Celui-ci a 24 heures pour signifier son intérêt. Sur rendez-vous, il peut venir visiter afin de connaître le milieu. Si le parent accepte la place, un rendez-vous lui est donné afin de compléter les documents.

7.3. Les priorités – répartition des places

50 % des places sont attribuées prioritairement aux enfants du personnel de la Commission scolaire des Découvreurs.

Par la suite, la priorité est attribuée aux enfants des parents-utilisateurs et du personnel permanent du Centre de la petite enfance en respectant la date d'inscription sur la liste d'attente. Seul un parent utilisateur (ou tuteur légal) peut se prévaloir des priorités liées à la fratrie.

Toutefois, concernant le personnel permanent du Centre, la priorité se limite à la présence d'un enfant par groupe. L'accès d'un enfant du personnel à la pouponnière est sous réserve de la libération prévue d'une place d'un enfant du personnel, lorsque le poupon sera en âge de transférer en multiâge.

Aussi, un enfant ne peut faire partie du groupe ou de la dyade dans lequel ou laquelle travaille son parent.

Nonobstant ce qui précède, la priorité de l'offre de places aux parents et au personnel prend en compte la formation des groupes en multiâge.

7.4. Enfant handicapé

Les parents dont l'enfant est handicapé ou dont l'enfant nécessite un accompagnement particulier doivent en faire mention au moment de l'inscription. Une analyse des besoins est alors faite avec l'aide des professionnels qui suivent l'enfant (collaboration parents, IRDPQ, CIUSSS) et un plan d'intervention est mis en place pour répondre aux besoins de l'enfant.

8. La politique d'admission des enfants à l'installation au Petit Poucet

8.1. La liste d'attente

Le parent inscrit son enfant sur la liste d'attente du Centre doit communiquer avec le guichet unique d'accès aux places à contribution réduite en service de garde éducatifs à l'enfance, la Place 0-5 (www.laplace0-5.com).

8.2. L'attribution des places

Lorsqu'une place devient disponible, le Centre téléphone au parent, en tenant compte des priorités, de l'ordre d'inscription et du groupe d'âge, pour lui offrir une place. Celui-ci a 24 heures pour signifier son intérêt. Sur rendez-vous, il peut venir visiter afin de connaître le milieu. Si le parent accepte la place, un rendez-vous lui est donné afin de compléter les documents.

8.3. Les priorités – répartition des places

Dans notre liste d'attente, nous accordons la priorité, en tenant compte des besoins du CPE par groupe d'âge, aux enfants suivants :

- les enfants déjà présents, qui désirent augmenter le nombre de jours de fréquentation;
- les frères et sœurs d'enfants fréquentant déjà notre installation;
- les enfants utilisant le service de garde « occasionnel ».

8.4. Enfant handicapé

Les parents dont l'enfant est handicapé ou dont l'enfant nécessite un accompagnement particulier doivent en faire mention au moment de l'inscription. Une analyse des besoins est alors faite avec l'aide des professionnels qui suivent l'enfant (collaboration parents, IRDPQ, CIUSSS) et un plan d'intervention est mis en place pour répondre aux besoins de l'enfant.

9. Transfert de groupe

Le transfert de groupe s'effectue principalement en septembre, mais aussi en cours d'année si des places se libèrent.

10. Inscription d'un enfant à l'installation

- Sur rendez-vous, la directrice adjointe fait visiter le service de garde.
- La directrice adjointe présente et remet le dossier d'inscription au parent intéressé :
 - Le programme éducatif et les règles d'organisation de l'installation
 - La fiche d'inscription à compléter
 - La documentation pertinente (pochette d'inscription : demande de place à contribution réduite, protocoles des médicaments, entente de services, etc.)
- Le parent vient porter les documents lorsque complétés et apporte les copies originales de son certificat de naissance, du certificat de naissance de l'enfant, de l'attestation des services de garde reçus pendant la dernière année, la lettre de confirmation d'inscription sur la Place 0-5 ainsi qu'un spécimen de chèque.
- Le CPE vérifie la conformité des documents.
- L'éducatrice de l'enfant contacte le parent afin de valider avec lui un moment pour une première visite avec l'enfant. Elle informe à ce moment le parent de la date d'entrée et du groupe dans lequel l'enfant évoluera.

TOUS LES RENSEIGNEMENTS fournis pendant le séjour d'un enfant au service de garde sont CONFIDENTIELS et nul ne peut en divulguer le contenu verbalement ou par écrit sans l'autorisation du titulaire de l'autorité parentale. Si l'enfant quitte définitivement le milieu de garde :

- la fiche d'inscription de l'enfant sera remise au parent;
- une ATTESTATION indiquant le nombre de jours durant lesquels l'enfant a utilisé les places du service de garde sera remise au parent.

11. Entente de services

Une entente de services est signée lors de l'inscription d'un enfant à l'installation et celle-ci est renouvelable au 31 août de chaque année. Certaines modalités de paiement sont convenues dans l'entente de service signée avec le parent, tels : type de paiement, fréquence de paiement...

11.1. Les frais de garde

Les frais de garde sont fixés par le ministère de la Famille. Ces montants donnent droit à des services de garde éducatifs d'une durée maximale de 10 heures par jour à l'intérieur de l'horaire d'ouverture, pour un maximum de 20 jours par 4 semaines et de 261 jours par année. Ils donnent également droit au repas du midi et à deux collations.

11.2. Les relevés 24, 30 et le reçu pour usage fiscal

Un relevé 24 pour frais de garde (provincial) est remis aux parents pour les frais de garde autres que le montant de la contribution réduite; un relevé 30 et un reçu pour usage fiscal est émis pour tous les frais de garde (fédéral) au plus tard le 28 février de chaque année aux fins des déclarations de revenus.

11.3. Perception des frais

Le mode de perception des frais de garde est le prélèvement préautorisé au compte bancaire de la personne concernée. Ce prélèvement est effectué soit à toutes les deux ou quatre semaines, selon l'entente convenue. Exceptionnellement, la direction pourra autoriser un autre mode de paiement selon les circonstances.

Lorsqu'un paiement n'est pas accepté par un établissement bancaire, les parents doivent assumer en totalité les frais qui sont imputés au CPE par l'institution financière.

Les paiements doivent être effectués en début de la période d'utilisation du service tel que spécifié à l'intérieur du calendrier de paiement.

11.4. L'état de compte

Un état de compte est transmis aux parents, aux trois mois ou sur demande.

11.5. Les comptes à recevoir

Le parent s'engage à respecter les temps de paiement tel que cité au point 9.1.

Dans le cas contraire, la procédure suivante s'applique :

2^e semaine de retard de paiement :	un rappel verbal
3^e semaine de retard de paiement :	un 1 ^{er} avis écrit
4^e semaine de retard de paiement :	un 2 ^e avis écrit (préavis de résiliation de contrat)
6^e semaine de retard de paiement :	la résiliation du contrat

11.6. Modifications à l'entente de services

Des modifications peuvent être apportées à l'entente de services en complétant et en signant le formulaire prévu à cette fin. Pour une DIMINUTION du nombre de jours de fréquentation, un préavis écrit de 2 semaines est demandé. Pour une AUGMENTATION du nombre de jours de fréquentation, la demande doit être formulée à la direction qui, en tenant compte des places à combler du CPE par groupe d'âge, accorde les jours de fréquentation supplémentaires ou, si ce n'est pas possible pour le moment, en prend note sur la liste d'attente.

11.7. Les journées de vacances et départ définitif

Au printemps de chaque année, un formulaire est remis aux parents qui sont invités à nous faire part des dates de vacances estivales prévues de leur enfant, c'est-à-dire pour la période du 24 juin au 1er septembre (le paiement des frais de garde est exigé, même durant la période de vacances). C'est également l'occasion de mentionner la date de départ définitif de l'enfant, si c'est le cas.

11.8. Les journées d'absence

Le parent est invité à informer le plus tôt possible le Centre lorsque l'enfant est absent pour cause de maladie ou tout autre motif (le paiement des frais de garde est exigé). Cela permet de contacter des enfants qui sont sur la liste de remplacement.

11.9. Retard ou période additionnelle en fin de journée

Le parent s'engage à respecter les heures régulières de garde prévues dans l'entente du service de garde. Si le parent dépasse les 10 heures de garde par jour, 5 \$ en frais d'utilisation de période additionnelle à l'intérieur des heures d'ouverture du CPE seront chargés et l'annexe D devra être complétée. Le parent qui vient chercher son enfant à la fin de la journée est prié de respecter l'heure de fermeture, c'est-à-dire d'avoir quitté le CPE à 18 heures. Le parent en retard devra régler les frais excédentaires de 10 \$ qui seront portés à son compte pour chaque quart d'heure supplémentaire à compter de la première minute de retard. Il est à noter que cette pénalité est calculée à partir de l'heure de sortie du CPE avec l'enfant. Il est important de nous aviser à l'avance de tout retard possible.

12. Les congés fériés

Le Centre est ouvert toute l'année, sauf lors des jours fériés suivants; le parent assume quand même le paiement des frais de garde si ce jour est inclus à l'entente de service :

- Fête du Travail
- L'Action de Grâces
- Veille de Noël
- Noël
- Lendemain de Noël
- Veille du Jour de l'An
- Jour de l'An
- Lendemain du jour de l'An
- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Journée nationale des patriotes
- Fête Nationale du Québec
- Fête du Canada

Lorsque le congé férié coïncide avec une journée de fin de semaine, le congé est reporté et les parents en sont informés dans l'entente de service.

13. La fermeture temporaire du centre

Tôt le matin, si le service n'ouvre pas pour une cause imprévisible (tempête, bris de chauffage, feu, etc.), les parents sont avisés par téléphone par l'éducatrice de leur enfant.

Le paiement des frais de garde est exigé seulement pour la 1^{re} journée de fermeture (1 journée par évènement).

14. Matériel spécifique dont les enfants ont besoin quotidiennement

14.1. Le matériel fourni gratuitement par le CPE

- Crème pour érythème fessier
- Crème solaire
- Dentifrice
- Brosse à dents renouvelée 4 fois par année
- Acétaminophène (160 mg / 5 mL).

Si ceux-ci ne conviennent pas, le parent est invité à fournir ou apporter ceux qu'il désire que nous utilisions. Ne pas oublier d'inscrire le nom de l'enfant sur les produits et de prendre en compte que le CPE est tenu de respecter les dates d'expiration.

14.2. Le matériel fourni par les parents

Les procédures ou articles suivants sont nécessaires au bon fonctionnement et au bien-être de votre enfant et **tous ces articles doivent être identifiés** :

➤ Pour les enfants de moins de 18 mois :

- Les biberons remplis lorsqu'il est à la préparation pour nourrisson
- Des vêtements appropriés à la saison et à la variation de température
- Des vêtements de rechange; sous-vêtements, chandail, pantalon, bas
- Des chaussures appropriées à la saison
- Les couches jetables (un sac complet identifié au nom de l'enfant)
- Un objet de réconfort (petite couverture ou autre)
- Deux sucettes (selon les besoins)

➤ Pour les enfants de 18 mois – 5 ans :

- Des vêtements appropriés pour les jeux et la saison
- Des vêtements de rechange; sous-vêtements, chandail, pantalon, bas
- Des chaussures appropriées
- Un sarrau à manches longues
- Les couches jetables, s'il y a lieu (un sac complet identifié au nom de l'enfant)
- Un objet de réconfort (petite couverture ou autre)

Le port du chapeau ou de la casquette est obligatoire lors des sorties estivales quotidiennes afin d'assurer la protection contre le soleil. Il est de la responsabilité du parent d'appliquer de la crème solaire à son enfant avant son arrivée au CPE.

L'hiver, nous exigeons le port du cache-col plutôt que du foulard, et ce, par mesure de sécurité. Nous ne pouvons être tenus responsables des objets égarés ou perdus. Afin d'éviter les pertes, il est recommandé d'identifier les vêtements de l'enfant et autres objets lui appartenant.

Puisque des sorties à l'extérieur sont prévues quotidiennement, l'enfant doit être habillé en fonction du temps qu'il fait.

15. Les arrivées et les départs à l'installation des Belles-Rivières

15.1. L'accueil

À l'arrivée au CPE, le parent doit dévêtir son enfant et l'accompagner dans la salle multifonctionnelle ou à son local. Si l'arrivée de l'enfant se fait après 11h30, le dîner ne sera pas servi, à moins que le parent n'ait prévenu à l'avance de son retard.

15.2. Le départ

Le parent doit toujours aviser le CPE lorsqu'il est dans l'impossibilité de venir chercher son enfant, et ce, même si la personne qui vient le chercher est inscrite au dossier. Si cette personne n'y est pas inscrite, il lui sera impossible de quitter avec l'enfant. Il est à noter que lorsqu'une personne n'est pas connue du personnel, une pièce d'identité lui sera demandée.

Lorsque l'enfant est dans la cour extérieure, nous demandons au parent de se rendre auprès de l'éducatrice, et non de s'attendre à ce que l'éducatrice se déplace puisque celle-ci doit assurer la surveillance d'une aire de jeu et ne peut laisser les enfants seuls.

Nous demandons à tous les parents de circuler très prudemment sur le stationnement, puisque nous nous sentons responsables de la sécurité des petits. Ne jamais laisser votre enfant seul dans le véhicule ou dans le stationnement.

Nous demandons aux parents de ne jamais laisser seul, le ou les enfants qui l'accompagnent, à l'extérieur d'un groupe ou du CPE.

Note : Toute employée qui a un motif raisonnable de croire que le parent ou la personne autorisée qui se présente au CPE n'est pas apte à assurer la santé et la sécurité de l'enfant doit questionner verbalement cette personne sur les capacités de ce dernier. Cette personne sera invitée à contacter les services d'un taxi ou à communiquer avec une de ses connaissances pour le trajet de retour. S'il y a refus, ou preuve d'agressivité, l'employée devra aviser immédiatement le service de police local.

15.3. Le stationnement

Le parent doit utiliser les espaces de stationnement situés à l'ouest du CPE (face à la Rue Notre-Dame) où les zones de débarcadère situées devant le CPE sur la rue des Loisirs Est (limite de temps de stationnement 10 minutes).

16. Les arrivées et les départs à l'installation au Petit Poucet

16.1. L'accueil

Nous demandons aux parents d'arriver avant 9 h pour que leur enfant puisse vivre pleinement les activités avec son groupe. Le parent aide son enfant à se dévêtir, le reconduit dans le local désigné pour l'arrivée et le départ et s'assure que l'éducatrice responsable sait que son enfant est arrivé.

16.2. Le départ

- Départ à partir de 16 h
Tout en respectant le nombre d'enfants permis dans le local désigné pour l'arrivée et le départ et le ratio personnel éducateur/enfants, les enfants se regroupent à nouveau vers 16 h dans ce local où des jeux libres sont à leur disposition. Le parent ou la personne autorisée à venir chercher l'enfant avertit l'éducatrice responsable du départ de son enfant. Il est important de toujours aviser un membre du personnel si une personne autre que celles déjà autorisées vient chercher l'enfant. Demander à cette personne de sonner à la porte afin de ne pas lui divulguer le code d'accès et maintenir un environnement sécuritaire.

Note : Toute employée qui a un motif raisonnable de croire que le parent ou la personne autorisée qui se présente au CPE n'est pas apte à assurer la santé et la sécurité de l'enfant doit questionner verbalement cette personne sur les capacités de ce dernier. Cette personne sera invitée à contacter les services d'un taxi ou à communiquer avec une de ses connaissances pour le trajet de retour. S'il y a refus, ou preuve d'agressivité, l'employée devra aviser immédiatement le service de police local.

16.3. Le stationnement

Le stationnement sur le terrain du CPE sont réservés aux employés. Les parents sont invités à utiliser les zones de débarcadères prévues à cet effet dans la rue. Il est entendu que le soir, lorsque la plupart des employés ont quitté, les stationnements peuvent être utilisés. Il est par contre important de laisser l'allée qui mène à la porte du CPE libre en tout temps.

17. L'autorisation pour les sorties

Deux types de sorties peuvent s'effectuer au CPE. Lors de l'inscription de l'enfant au CPE, le consentement écrit du parent est demandé pour des sorties pédestres (bibliothèque, personnes âgées). Des sorties spéciales sont effectuées à quelques reprises durant l'année. Elles suscitent beaucoup d'enthousiasme de la part des enfants. Toute sortie nécessitant un transport en autobus scolaire est réservée aux enfants de 3 ans et plus. Quant au parent, il lui appartient d'accepter ou de refuser que son enfant participe. Dans le cas de l'acceptation, il doit signer une entente particulière. Le coût des sorties doit lui être transmis au préalable. Pour qu'une sortie ou activité soit effectuée, le nombre d'accompagnateurs doit être suffisant pour maintenir un climat sécuritaire selon les critères du CPE.

Les enfants qui ne participent pas à la sortie bénéficient des services éducatifs habituels.

18. Santé

En cas de maladie ou d'accident majeur, le Centre prend les dispositions nécessaires, notamment en communiquant avec un médecin ou en demandant un transport vers un hôpital et le parent en est avisé aussitôt. Si un transport par ambulance est nécessaire, un membre du personnel accompagne l'enfant. Les coûts de transport sont aux frais du parent.

Afin de protéger la santé des enfants et du personnel, l'enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants ne peut être admis au CPE.

Symptômes	Conduite à tenir	Retour
Incapacité de l'enfant à participer aux activités du groupe sans effort inhabituel.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Lorsque l'enfant est capable de participer aux activités du groupe sans effort.
Incapacité de l'éducatrice à s'occuper de l'enfant malade sans compromettre le bien-être des autres enfants.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Lorsque l'enfant ne requiert pas ou très peu de soins additionnels ne compromettant pas le bien-être des autres enfants.
Présence de symptômes pouvant suggérer une maladie sévère, par exemple de la fièvre avec atteinte de l'état général, de la léthargie, de l'irritabilité, des pleurs persistants, de la difficulté à respirer, des signes de déshydratation.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Lorsque la condition de l'enfant est améliorée.
Éruption cutanée avec fièvre ou atteinte de l'état général.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible. Une évaluation médicale est recommandée pour préciser s'il s'agit d'une maladie contagieuse.	Variable selon l'étiologie.
Vomissements : 2 ou plus durant les dernières 24 heures.	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Après résolution (pas de vomissements depuis 24 heures).
Diarrhée : <ul style="list-style-type: none"> • si les selles ne peuvent pas être contenues dans la couche ou que l'enfant est incontinent (ne peut pas se rendre à la toilette pour chacune de ses selles); • si les selles contiennent du sang ou du mucus; • si l'enfant est fébrile. 	Aviser les parents qu'ils doivent venir chercher l'enfant aussitôt que possible.	Lorsqu'il est fébrile, que les selles peuvent être contenues dans la couche ou que l'enfant est continent et en l'absence de sang ou de mucus dans les selles OU selon l'étiologie.
Lésions cutanées avec écoulement purulent.	Exclure, si les lésions ne peuvent pas être couvertes avec un pansement imperméable.	Selon l'étiologie, s'il n'y a plus d'écoulement, si les lésions sont croûtées ou qu'elles peuvent être couvertes par un pansement imperméable.

Prévention et contrôle des infections dans les services de garde et écoles du Québec - Guide d'intervention édition 2015, page 22

Si une maladie que la vaccination permet d'éviter survient dans le service de garde, l'enfant non vacciné, à moins que le parent accepte de le faire vacciner, peut être exclu pour des périodes plus ou moins longues, selon la maladie. Cette mesure est exceptionnelle et relève de la Direction générale de la santé publique.

Afin de nous permettre de bien gérer les places disponibles, le parent est prié d'informer le CPE de l'absence de l'enfant dès que possible.

19. La gestion des médicaments

En conformité avec l'article 118 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, un membre du personnel ne peut administrer un médicament sans l'autorisation écrite du parent et d'un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire.

S'il s'agit d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette décrivant le médicament font foi de l'autorisation du professionnel. 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. Les médicaments doivent nous être fournis dans les contenants originaux.

Lorsque l'enfant doit recevoir dans la journée un médicament prescrit, le parent doit le déposer à l'endroit prévu à cette fin et signer l'autorisation. Toutefois, de l'acétaminophène peut être administré et de l'insectifuge être appliqué à l'enfant, sans autorisation médicale, pourvu qu'ils le soient conformément aux protocoles prévus à cet effet.

Des solutions nasales salines, des solutions orales d'hydratation peuvent être administrées, de la crème pour érythème fessier, de la lotion calamine, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres et de la crème solaire peuvent être appliquées à l'enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'elles le soient avec l'autorisation écrite du parent.

En conformité avec l'article 121.1 du Règlement, seule la personne désignée à cette fin, par écrit, par le CPE peut administrer un médicament à un enfant.

Le CPE doit tenir une fiche d'administration des médicaments pour chaque enfant qu'il reçoit. Cette fiche doit contenir le nom de l'enfant, le nom du parent, le nom du médicament dont le parent autorise l'administration, ainsi que la date et l'heure de son administration à l'enfant, la dose administrée, le nom de la personne qui l'a administré ainsi que sa signature. Toutefois, nous ne sommes pas tenus d'inscrire à cette fiche les renseignements concernant l'administration des médicaments suivants: solutions nasales salines, crème pour érythème fessier, gel lubrifiant pour la prise de température, la crème hydratante, du baume à lèvre et la crème solaire.

Il est important d'avoir une bonne communication entre les parents et la personne autorisée à administrer le médicament. Celle-ci doit savoir quel médicament a été donné à l'enfant dans les 4 heures précédant son arrivée au CPE. De cette façon, elle peut appliquer le protocole en toute sécurité.

20. Incidents

Pour chaque incident, un rapport est complété. Celui-ci indique : la nature de l'incident, son déroulement et les premiers soins apportés. Pour chaque incident mineur, le parent est averti au moment où il vient chercher l'enfant.

Pour un incident plus sérieux, le CPE assure le transport de l'enfant à l'urgence d'un centre hospitalier, accompagné d'une personne responsable, s'il y a lieu, tout en communiquant simultanément avec le parent ou avec la personne autorisée afin qu'il reçoive les soins requis par son état.

21. Exercice d'évacuation

Annuellement, les enfants participent à un exercice d'évacuation en cas d'urgence.

22. Salubrité

Lorsque le parent vient reconduire ou chercher l'enfant, il est important (en période hivernale), lorsque le sol est mouillé à l'extérieur ou que les chaussures sont souillées) qu'il se déchausse dans le vestiaire ou qu'il enfle des couvre-chaussures afin de garder l'installation propre et salubre pour nos tout-petits.

23. La procédure de traitement des plaintes

23.1. Définition d'une plainte

Une plainte est une insatisfaction à l'égard d'un service offert par le Centre. Elle peut être formulée verbalement, par écrit ou par courrier électronique.

Les objets de la plainte peuvent être au regard :

- D'une obligation imposée par la loi ou par les règlements qui en découlent.
- D'une situation qui menace la santé, la sécurité et/ou le bien-être des enfants reçus en installation.
- Des agissements qui manquent à une obligation ou à un devoir.

23.2. Dépôt de la plainte

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

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille, lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire de permis du centre manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la loi ou un de ses règlements.

23.3. Valeurs privilégiées

Les valeurs qui guident le dépôt d'une plainte sont les suivantes :

- Collaboration : souplesse, partage et respect.
- Solidarité : transparence, loyauté et confiance.
- Serviabilité : diligence, écoute et respect.
- Responsabilisation.

23.4. Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs du Centre ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte.

- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens qui seront mis en place et des délais qui seront nécessaires pour traiter celle-ci.
- Toute plainte est traitée avec diligence et confidentialité.
- L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties.
- La personne qui porte plainte est informée de façon régulière et continue de l'évolution de son dossier selon un délai convenu au préalable entre les parties.
- Le Centre fait connaître à sa clientèle et à son personnel, la politique de traitement des plaintes.

23.5. Personnes désignées pour recevoir les plaintes

Le titulaire de permis du Centre a désigné le directeur ou la personne en autorité qui le remplace pour recevoir les plaintes. Le directeur informe le Conseil d'administration lors des assemblées ou immédiatement lorsqu'une situation est jugée urgente.

23.6. Procédures

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

a) Enregistrement d'une plainte

La personne qui s'entretient avec le plaignant doit consigner les renseignements suivants :

- Les coordonnées du plaignant.
- S'il s'agit d'une plainte contre une personne, le nom de cette personne.
- La date et l'heure de réception de la plainte.
- Le ou les objets de la plainte.
- La description des faits.
- Les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte.

Une plainte ne peut être retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- La plainte est vexatoire ou de mauvaise foi.
- La personne abandonne sa plainte.
- La personne refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen.
- La plainte n'est pas de la compétence du Centre. Dans ce cas, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas une justification écrite est acheminée au plaignant.

b) Traitement d'une plainte

b.1. Concernant un objet en lien avec la Direction de la Protection de la Jeunesse :

Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre évènement de même nature subit par un enfant, la personne désignée doit immédiatement la signaler à la Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide «Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde». La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte. Si cette plainte concerne un membre du personnel, la personne désignée procède au retrait immédiat de l'employé, si la DPJ le recommande et avise sans délai le Conseil d'administration.

b.2. Concernant un membre du personnel :

Lorsque le parent a une insatisfaction quant aux services offerts par un membre du personnel, il doit s'adresser à la directrice ou à la personne en autorité qui la remplace.

Si le parent juge que sa plainte n'a pas été traitée adéquatement ou si la plainte concerne le directeur, il peut en référer par écrit au Conseil d'administration. Sa requête sera alors inscrite à l'ordre du jour de la prochaine assemblée.

Le directeur peut offrir ses services dans une démarche de conciliation si la partie plaignante et la partie visée le souhaitent.

b.3. Concernant le fonctionnement administratif

La plainte doit être acheminée pour traitement au directeur. Si, à la suite de cette démarche, le plaignant juge que sa plainte n'a pas été traitée adéquatement, il peut en référer par écrit au Conseil d'administration. Sa requête sera alors inscrite à l'ordre du jour de la prochaine assemblée.

c) Délai pour l'examen d'une plainte

Le processus d'examen d'une plainte ne devrait pas dépasser 30 jours ouvrables. Nonobstant ce délai, ce processus doit permettre le traitement diligent des plaintes ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes ou prioritaires.

d) Suivi de contrôle

Lorsque la plainte est fondée, le Conseil d'administration ou le directeur qui le représente doivent s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. À cette fin, le directeur procède si nécessaire, à une ou plusieurs vérifications dépendant de la nature de l'infraction constatée. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, elle présente au Conseil d'administration, un rapport écrit de ses constatations. Le conseil décidera du suivi à effectuer.

e) Conservation des dossiers

Le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte, comprenant les notes, les renseignements recueillis lors de l'examen de la plainte et les suivis assurés font partie du dossier de plaintes. Ils sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaire du Centre.

24. Politique d'expulsion

Le Centre peut mettre fin à l'entente de service dans les cas suivants :

- Le parent refuse ou néglige de payer la contribution.
- Le parent ne respecte pas le contenu de l'entente de service convenue avec le Centre ou les Règles d'organisation de la prestation des services de garde en vigueur.

La gradation des mesures est la suivante :

- 1^{er} et 2^e rappel verbal effectués par la direction au regard de la règle à respecter.
- 3^e rappel verbal de la direction et sensibilisation du parent au risque d'expulsion de l'enfant.
- Transmission au parent d'un avis écrit indiquant le motif et le risque d'expulsion qui s'en suit.
- Au retour de cette étape, s'il n'y a toujours pas de collaboration de la part du parent, le Conseil d'administration est saisi du dossier.

Le Centre peut aussi mettre fin à l'entente de service dans les cas où le parent refuse de collaborer à l'élaboration d'une stratégie d'intervention en lien avec des problèmes de comportement importants de l'enfant tels : comportements agressifs, difficultés sérieuses d'adaptation, etc.

La gradation des mesures dans ce cas est la suivante :

- 1^{er} et 2^e avis verbal effectués à quelques jours d'intervalle, au regard de la problématique vécue.
- À quelques jours d'intervalle, 3^e avis de la direction et sensibilisation du parent au risque d'expulsion de l'enfant.
- Après 3 jours ouvrables, s'il n'y a toujours pas de démarches entreprises ou s'il n'y a toujours pas de collaboration de la part du parent, le Conseil d'administration transmet au parent, par poste recommandée, un préavis écrit d'expulsion permanente de l'enfant.

Enfin, le Centre peut mettre fin à l'entente de service dans les cas où, à la suite de la mise en place d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le parent, des intervenants professionnels et le Centre, il s'avère après évaluation que le Centre ne peut répondre de façon adéquate aux besoins de l'enfant et/ou du parent.

Avant de prendre une décision menant à l'expulsion de l'enfant, le Conseil permet au parent, s'il le désire, d'être entendu lors d'une réunion du Conseil, convoquée spécialement à cette fin. Dans tous les cas, le Conseil d'administration est saisi du dossier et un préavis d'expulsion de deux semaines est transmis au parent à la suite de la décision de ses membres. Le parent insatisfait de la démarche peut communiquer avec le ministère de la Famille.