



RÉGIE INTERNE

Garderie le Centre la Bonté

Depuis 1990



<https://www.gardrielabonte.com>

Table des matières

1. LES ORIENTATIONS GÉNÉRALES.....	1
NOTRE MISSION.....	1
NOS VALEURS.....	1
NOS OBJECTIFS.....	2
NOTRE DIVERSITÉ ENRICHISSANTE.....	5
2. LE PROGRAMME ÉDUCATIF DE LA GARDERIE	6
3. POLITIQUE D'ADMISSION	7
HEURES D'OUVERTURE DE LA GARDERIE :.....	7
CLIENTÈLE.....	7
FRÉQUENTATION.....	7
RATIO ET FORMATION DES GROUPES.....	7
4. POLITIQUE DE LA LISTE D'ATTENTE.....	8
LISTE D'ATTENTE DES ENFANTS.....	8
INSCRIPTION.....	9
ENTENTE DE SERVICE.....	10
GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	10
5. FRAIS DE GARDE.....	10
DÉJEUNER ET COLLATION.....	10
FRAIS DIVERS.....	11
6. RETARD : DÉPART DE LA GARDERIE	11
7. RETARD DE PAIEMENTS	12
8. REÇU POUR FIN D'IMPÔT.....	12
9. CALENDRIER ET ASSIDUITÉ.....	12
CONGÉS FÉRIÉS.....	12
FERMETURE DE LA GARDERIE.....	13
AVIS D'ABSENCE POUR MALADIES OU AUTRES.....	13
OPTIMISATION DES SERVICES.....	13
AVIS DE VACANCES.....	14
AVIS DE DÉPART.....	14
RÉSILIATION DE L'ENTENTE DE SERVICE.....	14
FICHE D'ASSIDUITÉ.....	15
10. POLITIQUE D'ACCUEIL.....	15
INTÉGRATION D'UN NOUVEL ENFANT.....	15
RESPONSABILITÉS PARENTALES À L'ARRIVÉE ET AU DÉPART.....	15
L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION DES ENFANTS À BESOINS PARTICULIERS.....	16

PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT	16
11. POLITIQUE D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ	17
ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS	17
ÉTAT DE SANTÉ DE L'ENFANT ET SITUATIONS NÉCESSITANT L'EXCLUSION	18
MESURES D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ.....	19
JOUER DEHORS	19
RESPECT DU SOMMEIL DE L'ENFANT	20
PRÉCAUTIONS UNIVERSELLES EN CAS DE PRÉSENCE DE SANG.....	20
MILIEU SANS FUMÉE	20
12. POLITIQUE DE SAINES HABITUDES ALIMENTAIRES	20
MENU.....	20
REPAS ET COLLATIONS	21
GESTION DES ALLERGIES ALIMENTAIRES ET INTOLÉRANCES	21
DIÈTES SPÉCIALES.....	22
ANNIVERSAIRE DE L'ENFANT	22
13. INTERDICTIONS	22
PHOTOS DES ENFANTS.....	23
14. POLITIQUE DE SÉCURITÉ	23
EN CAS D'INCIDENT	23
EXERCICE D'ÉVACUATION	24
REFUGE EN CAS D'URGENCE	24
15. FONCTIONNEMENT ET MODE DE COMMUNICATION	24
INFORMATIONS GÉNÉRALES ET PARTICIPATION DES PARENTS.....	24
COMITÉ DE PARENTS	24
CODE VESTIMENTAIRE	25
JOUETS PERSONNELS ET OBJETS TRANSITIONNELS	26
EFFETS PERSONNELS FOURNIS PAR LE PARENT.....	26
COLLABORATION DU PARENT	26
PRÉSENTATION DE L'ÉDUCATRICE.....	26
COMMUNICATION QUOTIDIENNE	27
AGENDA.....	27
PROGRAMMATION	27
CODE D'ACCÈS.....	28
RENCONTRE INDIVIDUELLE.....	28
PROBLÈMES DE COMPORTEMENT CHEZ L'ENFANT.....	28
CASIER.....	28
PROCÉDURES DE FERMETURE DE LA GARDERIE	28
LE DOSSIER ÉDUCATIF	28
CADEAUX, ET AUTRES GRATIFICATIONS AU PERSONNEL DE LA GARDERIE	29
16. TOLÉRANCE ZÉRO	29
ALCOOL ET DROGUES	29
RESPECT	30

17. TRAITEMENT DES PLAINTES	30
MÉCANISME DE RÉOLUTION DE PLAINTES	30
19. QUALIFICATION DU PERSONNEL	31
FORMATION REQUISE	31
VÉRIFICATION DE L'ABSENCE D'EMPÊCHEMENTS	31
ENCADREMENT ET ÉVALUATION	31
PERFECTIONNEMENT ET RESSOURCES	32
ACCUEIL DE STAGIAIRES	32
20. CONCLUSION	32
ANNEXE 1 : PLACES ATTRIBUÉES EN PRIORITÉ	33
ANNEXE 2 : LISTE DES EFFETS PERSONNELS FOURNIS	34
PAR LES PARENTS	34
ANNEXE 3 : MOYENS PRIS AU SERVICE DE GARDE POUR	35
ANNEXE 4 : HORAIRE TYPE D'UNE JOURNÉE À LA POUPONNIÈRE	36
ANNEXE 5 : HORAIRE TYPE D'UNE JOURNÉE À LA GARDERIE	37
ANNEXE 6 : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	38
ANNEXE 7 : TABLEAU DES MESURES D'EXCLUSION	41
ANNEXE 8 : PROCÉDURE D'EXPULSION	43



1. LES ORIENTATIONS GÉNÉRALES

La Garderie Le Centre La Bonté inc. est une personne morale légalement constituée, portant comme numéro de permis du ministère de la Famille : 28454684 et ayant son siège social au 514 rue King-George, Longueuil, J4J 2V7. La responsable de l'administration est la directrice générale et propriétaire, madame Chantal Leclair.

Le ministère de la Famille a signé une entente de subvention avec la garderie, ce qui la rend admissible aux subventions prévues aux Règles budgétaires des garderies subventionnées actuellement en vigueur, pour les places à contribution réduite.

NOTRE MISSION

Les services de garde à l'enfance du Québec ont une triple mission :

1. Voir au bien-être, à la santé et à la sécurité des enfants qui leur sont confiés ;
2. Offrir aux enfants un milieu de vie visant à stimuler leur développement sur tous les plans, de leur naissance à leur entrée à l'école ;
3. Prévenir l'apparition de difficultés d'apprentissage ou de comportement ou encore, d'insertion sociale, et favoriser la réussite éducative.

Afin de bien accomplir cette mission et en collaboration avec le ministère de la Famille (MFA), La Garderie le Centre la Bonté applique le programme éducatif du MFA Accueillir la Petite Enfance.

NOS VALEURS

Nous sommes ravis de vous accueillir dans un environnement chaleureux et sécurisé, conçu spécialement pour favoriser l'épanouissement et le développement harmonieux de votre enfant. Chez nous, nous croyons fermement que chaque enfant est unique et mérite une attention bienveillante, un enseignement stimulant et des moments de jeu enrichissants.

Notre programme éducatif est fondé sur une approche globale de l'apprentissage, mettant l'accent sur le développement social, émotionnel, intellectuel et physique de chaque enfant. Nous valorisons l'importance de l'autonomie, de la curiosité naturelle et de la créativité, en encourageant les petits esprits à explorer le monde qui les entoure.

Notre personnel éducateur dévoué et passionné est spécialement formé pour accompagner votre enfant à chaque étape de son développement. Ils créent un environnement stimulant où l'apprentissage est synonyme de plaisir et de découvertes.

Dans notre garderie, nous favorisons également les interactions sociales positives, permettant à votre enfant de développer des compétences relationnelles essentielles dès son plus jeune âge.

La sécurité et le bien-être de chaque enfant sont notre priorité absolue. Nous avons mis en place des protocoles rigoureux pour assurer un environnement sain, propre et sécurisé où votre enfant pourra s'épanouir en toute quiétude.

Nous sommes impatients de partager cette aventure éducative avec vous et votre enfant, en construisant ensemble de merveilleux souvenirs d'apprentissage. Chez nous, chaque journée est une occasion de grandir, d'explorer et de s'amuser tout en préparant les bases solides pour un avenir prometteur.

Rejoignez-nous dans cette extraordinaire aventure éducative, où chaque sourire est une victoire et où chaque découverte est une source d'émerveillement. Bienvenue dans notre garderie, un lieu où le savoir et l'amour se rencontrent pour inspirer et façonner de futurs esprits brillants.

NOS OBJECTIFS

Pour remplir leur mission, les services de garde poursuivent six objectifs :

- Assurer la qualité éducative au sein du service de garde ;
- Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants ;
- Favoriser l'égalité des chances ;
- Contribuer à la socialisation des enfants ;
- Apporter un appui aux familles du service de garde ;
- Faciliter l'entrée à l'école des enfants et favoriser leur réussite éducative.

Assurer la qualité éducative au sein du service de garde

La Garderie le Centre la Bonté fait de la qualité éducative un objectif quotidien. Chaque décision de la direction et des éducatrices s'appuie sur les intérêts des enfants et des familles accueillis. Les principales dimensions de la qualité éducative d'un service de garde éducatif à l'enfance sont :

- L'interaction entre le personnel éducateur et les enfants, soit le soutien affectif, l'organisation de la vie en collectivité et le soutien à l'apprentissage ;
- Les expériences vécues par les enfants, soit un horaire adapté au rythme des jeunes

enfants, des jeux amorcés par les enfants, des activités proposées et des routines et des transitions ;

- L'aménagement des lieux et le matériel, soit un espace de vie confortable et chaleureux, des lieux et du matériel sains et sécuritaires, la variété, la polyvalence et l'accessibilité et un espace de travail adapté aux besoins du personnel ;
- L'interaction entre le personnel éducateur et les parents, soit la confiance mutuelle, l'ouverture et le respect des réalités familiales et l'utilisation d'une variété de moyens de communication adaptés aux différents besoins des parents.

Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants

Au quotidien, la garderie est aménagée pour assurer le bien-être des enfants : mobilier adapté aux jeunes enfants, désinfection fréquente des jouets et surfaces utilisées et surveillance constante et active. En plus de l'aménagement adapté, plusieurs mesures sont mises en place dans la garderie afin de protéger la santé et d'assurer la sécurité des enfants qui fréquentent le service de garde :

- La formation de base, ainsi que le volet allergies, obligatoire en premiers soins et sa mise à jour tous les trois ans pour toutes personnes travaillant en service de garde ;
- Des protocoles régissant l'administration de médicaments ;
- La certification des équipements et des aires extérieures de jeux ;
- La vérification d'absence d'empêchement de toutes personnes majeures travaillant ou appelée à travailler en service de garde, qu'elles soient rémunérées ou non ;
- L'entente multisectorielle relève aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçants leur santé physique.

Favoriser l'égalité des chances

L'enfant et sa famille étant au cœur des valeurs éducatives prônées par la garderie, le milieu s'est donné comme mission d'intégrer et de répondre aux besoins des enfants défavorisés, des enfants à besoins spécifiques, des enfants issus de l'immigration et des poupons.

La pauvreté infantile n'est pas uniquement une question financière. Elle se manifeste par un environnement qui entrave le développement mental, social et cognitif des enfants. Dans le processus d'acquisition du langage, les lacunes observées en bas âge chez les enfants pauvres peuvent exercer une influence directe sur la réussite scolaire, puisque le retard peut être irrécupérable dès l'entrée à la maternelle. La garderie peut être extrêmement bénéfique pour les enfants issus de milieux défavorisés.

Dans les milieux défavorisés, les occasions d'apprentissage sont souvent limitées. Les parents démunis n'ont souvent pas accès aux ressources (matériel éducatif pertinent, nourriture adéquate, vocabulaire riche et varié) permettant aux enfants de se développer

dans un environnement stimulant. Au service de garde, les éducatrices passent la majeure partie de leur journée à interagir avec les enfants.

La garderie atténue le fossé entre les enfants de milieux socioéconomiques favorisés et défavorisés en matière d'intelligence verbale, sociale, cognitive et de préparation à l'école. La garderie fait l'intégration des enfants avec des besoins particuliers, afin d'offrir à ces enfants un milieu stimulant où ils pourront s'épanouir comme les autres enfants tout en respectant leur rythme. Le service de garde veut offrir aux familles un milieu valorisant et inclusif, afin qu'elles puissent remplir leurs obligations familiales en toute tranquillité d'esprit. Pour en savoir plus, voir le programme : Politique d'intégration des enfants à besoins particuliers créée par notre service de garde.

Depuis quelques années, la proportion des familles issues de l'immigration a considérablement augmenté dans notre quartier. En accord avec son engagement de qualité que la garderie a pris auprès des enfants et des familles de son secteur, le service de garde tient à s'assurer que chaque enfant puisse avoir une place, peu importe ses différences, ou son lieu de naissance.

La garderie a comme but de promouvoir et soutenir l'adaptation des enfants et des familles issus d'autres cultures. Elle veut offrir un environnement destiné à l'éducation de la petite enfance de grande qualité et sans préjugés.

Pour la garderie, l'autonomie et le bien-être social et affectif des poupons représentent le fondement de tout apprentissage. Dès la première enfance, les enfants bénéficient de la sécurité que leur procure un attachement spécial lorsqu'ils ne sont pas en présence de leur famille. Nous croyons que le jumelage privilégié permet de mieux répondre aux besoins individuels de chaque enfant et favorise une relation plus positive et de confiance avec les parents.

Contribuer à la socialisation des enfants

La fréquentation régulière du service de garde permet à l'enfant de socialiser. À la garderie, il ou elle socialise avec des enfants de son âge, des plus petits et des plus grands, ainsi que des adultes. L'enfant socialise à travers des moments structurés, tels que les spectacles, et aussi à travers du temps de jeu libre. À travers son passage à la garderie, l'enfant devra socialiser avec des enfants et des adultes de toutes cultures, parlant différentes langues et ayant des handicaps différents.

Apporter un appui aux familles du service de garde

Les membres de la Direction et le personnel de la garderie apportent constamment du soutien aux familles, que ce soit avec nos conseils d'expertise en éducation à la petite enfance, ou encore pour vous mettre en contact avec le bon organisme communautaire.

Nous sommes conscients que les familles vivent plusieurs défis et situations particulières pendant leur passage à notre garderie. Nous sommes toujours ouverts et prêts à vous offrir notre aide, ou simplement notre écoute. La garderie a aussi recours à de l'aide de professionnels externes au besoin, comme des travailleurs sociaux, des psychoéducateurs, des orthophonistes, des médecins, etc.

Faciliter l'entrée à l'école des enfants et favoriser leur réussite éducative

Nous faisons tout en notre possible pour préparer chaque enfant pour sa rentrée à l'école, par exemple en travaillant leur autonomie. Nous faisons également des activités d'éveil à la lecture, aux mathématiques et aux sciences. De plus, chaque année, nous invitons les enfants qui quitteront pour l'école en septembre à visiter une école du quartier, afin de les familiariser avec leur futur environnement.

NOTRE DIVERSITÉ ENRICHISSANTE

Au cœur de notre service de garde, nous accueillons avec enthousiasme une clientèle diversifiée, reflétant la richesse de notre communauté et célébrant la valeur de l'inclusion. Notre engagement envers chaque enfant et chaque famille est inébranlable et nous prenons des mesures spécifiques pour répondre aux besoins particuliers des enfants, ainsi qu'aux défis et aux aspirations uniques des familles immigrantes et défavorisées.

Enfants à besoins particuliers

Nous croyons que chaque enfant mérite une éducation adaptée à ses besoins individuels. Notre équipe éducative est formée pour accueillir et soutenir les enfants à besoins particuliers, qu'ils aient des besoins d'apprentissage, de développement, de langage ou de santé. Nous collaborons étroitement avec les familles et les professionnels de la santé et de l'éducation pour créer des plans individualisés qui permettent à chaque enfant de participer pleinement aux activités et d'atteindre son plein potentiel.

Familles immigrantes

Notre garderie est fière d'accueillir des familles immigrantes et de célébrer la richesse de la diversité culturelle qu'elles apportent. Nous reconnaissons les défis uniques auxquels sont confrontées les familles immigrantes et nous nous efforçons de créer un environnement inclusif où chaque enfant se sente valorisé et représenté. Nous offrons des ressources linguistiques et culturelles pour aider les familles à se connecter et à s'intégrer à notre communauté éducative.

Familles défavorisées

Nous sommes profondément engagés à offrir des opportunités éducatives de qualité à toutes les familles, indépendamment de leur situation financière. Notre garderie propose l'exemption des frais de garde aux familles défavorisées, garantissant que chaque enfant

ait accès à un environnement d'apprentissage stimulant et enrichissant. Nous collaborons également avec des organisations locales pour fournir des ressources supplémentaires, allant de l'aide alimentaire à l'assistance en matière de compétences parentales, afin de soutenir le bien-être global des familles.

En reconnaissant et en célébrant la diversité de notre clientèle, nous créons une garderie qui reflète les valeurs d'inclusion, d'équité et de respect mutuel. Notre objectif est de fournir un espace où chaque enfant et chaque famille se sentent accueillis, soutenus et inspirés à grandir ensemble, en développant des compétences essentielles pour la vie et en construisant des souvenirs durables.

2. LE PROGRAMME ÉDUCATIF DE LA GARDERIE

À la Garderie Le Centre La Bonté, nous appliquons un programme éducatif comportant des activités qui ont pour but de :

- Favoriser le développement global de l'enfant en lui permettant de développer toutes les dimensions de sa personne sur le plan : affectif, social et moral, cognitif, langagier, physique et moteur ;
- Amener progressivement l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et de s'y intégrer harmonieusement ;
- Soutenir la santé et le bien-être des enfants en offrant des services 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.

Notre programme éducatif met de l'avant les trois conditions favorables à l'apprentissage actif de l'enfant :

- Un environnement physique organisé : aménagement des aires de jeux en coins d'activités, un matériel varié et un rangement adapté à la hauteur des enfants ;
- Un horaire quotidien structuré, mais flexible : jeux libres, ateliers, activités dirigées, activités en petits et grands groupes et périodes de jeux extérieurs.
- Un style d'intervention démocratique chez l'éducatrice qui soutient l'apprentissage actif.

En plus des activités quotidiennes vécues par les enfants, la Direction organise plusieurs activités spéciales au courant de l'année :

- Spectacles faits par des professionnels externes (magicien, spectacle de Noël, de Pâques)
- Animations pour enfants (Educazoo, animations de motricité globale)
- BBQ en début d'année pour les parents et la famille
- Fête de la Saint-Jean-Baptiste
- Fête du Canada
- Plusieurs autres activités festives pendant la période estivale

3. POLITIQUE D'ADMISSION

HEURES D'OUVERTURE DE LA GARDERIE :

- Du lundi au vendredi de 7H00 à 18H00

De 11h00 à 14h30, les enfants ne peuvent arriver au service de garde, et ce, pour leur bien-être et pour des raisons d'organisation à moins d'un rendez-vous médical ou toutes autres raisons jugées pertinentes pour lesquelles le parent aura informé la Direction.

CLIENTÈLE

Âge d'admission

Poupons : 0 à 17 mois

Réguliers : 18 mois à 5 ans

FRÉQUENTATION

Un enfant peut être inscrit à la garderie selon les types de fréquentations suivantes :

1. **Régulier temps plein** : est considéré à temps plein, 5 jours par semaine.
2. **Régulier temps partiel** : est considéré à temps partiel de 3 jours fixes.
3. **« Over Booking »/Remplaçant** : optimisation des services, taux de présence de 80 %.

RATIO ET FORMATION DES GROUPES

Le ratio personnel/enfant est fixé dans le but d'assurer une qualité des services. Chaque groupe comporte une éducatrice.

Ratio éducatrice/enfants

- 5 enfants : 0 à 17 mois (pouponnière)
- 8 enfants : 18 mois à 3 ans ou multiâge
- 10 enfants : 4 ans et plus au 30 septembre

Ces ratios peuvent changer en fonction de l'âge réel des groupes. Le grand remaniement des groupes se fait en septembre et n'est définitif qu'après une période d'observation de 6 semaines environ.

Il peut y avoir aussi des changements en cours d'année lorsque des places se libèrent. La Direction évalue chaque situation et en discute avec les parents pour juger du meilleur pour leur enfant.

La garderie reçoit prioritairement les enfants dont les parents ont besoin d'un service de garde à 5 jours par semaine. Il limite donc l'accueil de temps partiel.

4. POLITIQUE DE LA LISTE D'ATTENTE

LISTE D'ATTENTE DES ENFANTS

Notre garderie est dans l'obligation d'adhérer à La Place 0-5 et d'utiliser exclusivement les inscriptions des parents au guichet unique pour pourvoir nos places.

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

A) Critères de disponibilités

La garderie offre des places :

1. Selon la disponibilité des places au permis, au sein d'un groupe d'âge et en respectant les ratios ;
2. Aux enfants en attente de places à temps plein, ensuite aux enfants à temps partiel ;
3. En fonction de la date d'inscription en liste d'attente ;
4. Selon la date d'entrée demandée et autres particularités spécifiées par le parent.

B) Critères d'admission

1. Aux enfants dont les parents sont déjà usagers de la garderie (deuxième enfant d'une même famille) ou cas de compassion (frère ou sœur ayant fréquenté la garderie, mais qui pour une raison non contrôlable de maladie ont dû mettre fin au contrat) ;
2. Les enfants des employé(e)s permanents de la garderie ;
3. Les enfants recommandés par le CLSC, DPJ, CMR ou CRDI ;
4. Aux enfants en absence spéciale pour un congé de maternité, de paternité, de perte d'emploi ou d'invalidité ;
5. Les enfants dont les parents résident à Longueuil.

C) Critères de priorités

La garderie utilise la liste d'attente La Place 0-5 ans et donne priorité de la façon décrite en annexe 1.

INSCRIPTION

Procédures d'inscription

Les parents désirant inscrire leur(s) enfant(s) en liste d'attente devront s'inscrire par le biais du guichet unique sur internet à l'adresse suivante : www.laplace0-5.com ou par téléphone au 514-270-5055 ou 1-844-270-5055.

L'inscription est alors faite en date du jour et est valable jusqu'au moment où le parent trouve une place. Si nous ne pouvons rejoindre un parent parce que ses coordonnées ont changé, nous passerons à la fiche suivante.

Il n'y a pas de frais pour s'inscrire en liste d'attente et cette inscription ne peut être considérée comme un contrat de fréquentation. Dans la mesure du possible, deux semaines avant la date d'entrée, la garderie communiquera avec le parent pour offrir une place. Le parent a alors 48 heures pour venir rencontrer la Direction de la garderie et signer l'entente de services.

Au moment de l'inscription, les parents doivent remplir les fiches de renseignements, fournir tous les documents requis et signer les autorisations et l'entente de services. Fournir le certificat de naissance est **OBLIGATOIRE** pour l'enfant **ET** pour le parent. Nous ne pouvons **PAS** accueillir l'enfant tant que toutes les pièces d'identité ont été fournies. Pour plus d'informations, veuillez consulter le *Guide sur les documents exigés du parent conformément au Règlement sur la contribution réduite* publiée par le MFA.

De plus, le parent doit s'assurer que la garderie détient les renseignements à jour pour la fiche de son enfant tout au long de sa fréquentation. Il nous informe des changements (adresse et téléphone) en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

ENTENTE DE SERVICE

Tout parent dont l'enfant est inscrit au service de garde doit signer l'entente de services prescrite par le ministère. La fréquentation de l'enfant doit être celle décrite dans l'entente de services.

L'entente de services définit l'engagement qui lie le parent et le service de garde. Il souligne également les obligations de chacun des partis.

GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements contenus dans le dossier de l'enfant sont confidentiels et nul ne peut en donner ou en recevoir communication écrite ou verbale si ce n'est qu'avec l'autorisation du titulaire ou de l'autorité parentale.

5. FRAIS DE GARDE

La tarification des frais de garde est établie et révisée au besoin selon la politique du MFA.

Le paiement est dû pour la semaine en cours et payable par virement *Interac*, par argent comptant ou par chèque libellé au nom de la Garderie Le Centre La Bonté. Le nom de l'enfant doit être clairement inscrit sur chacun des chèques. Des frais de 20,00 \$ seront exigés pour chaque chèque sans provision.

Pour les parents exempts de la contribution réduite, vous devez fournir obligatoirement une preuve d'aide sociale et de solidarité au moins une fois par année. Il est de votre responsabilité de nous informer si votre statut ou situation a changé. Dans ce cas, vous devrez déboursier les frais de garde qui s'appliquent.

DÉJEUNER ET COLLATION

La Garderie le Centre la Bonté sert le petit déjeuner en collaboration avec le *Club des Petits Déjeuners* du Québec.

Le déjeuner sera servi entre 7h00 et 8h30. Nous suivons un menu varié qui contient toujours trois groupes alimentaires : fruits, blés entiers et produits laitiers (rôties, céréales, compotes, yogourt, lait, etc.).

Il est important de se rappeler que nous sommes dans un établissement à environnement contrôlé. Par conséquent, il est d'une importance primordiale de **ne pas apporter d'aliments qui peuvent constituer une menace pour la vie de l'enfant, c'est-à-dire tout aliment qui contient des traces de noix ou d'arachides est interdit** (beurre d'arachide, Cheerios au miel et aux noix, barre tendre, muffins maison ou de l'épicerie, etc.).

La garderie sert tous les repas et collations nécessaires pour répondre aux besoins nutritifs des enfants. Si vous désirez apporter de la nourriture au service de garde, assurez-vous d'avoir l'autorisation de la Direction. Si vous désirez offrir une collation spéciale pour l'anniversaire de votre enfant, veuillez vous référer à la section 12.

FRAIS DIVERS

Tout au long de l'année, nous offrons activités spéciales gratuites aux enfants de la garderie. Pour des raisons de sécurité, les sorties éducatives ont été adaptées pour être des activités spéciales animées sur place à la garderie. Plusieurs fois par année, nous engageons des professionnels du théâtre pour venir faire des spectacles sur les différents thèmes. De plus, nous recevons aussi des animateurs, comme *Educazoo* qui fait le tour des groupes avec des animaux.

Afin de préparer les gradués pour l'école, ils ont droit à une visite dans une école du quartier et une autre à notre bibliothèque locale.

De plus, la garderie organise également des activités spéciales tout au long de l'année, comme pour l'Halloween, Noël, la Saint-Valentin, la semaine des services de garde, la journée de l'enfant et bien d'autres. Pour ces occasions, nous louons du matériel spécial, comme des jeux gonflables, une machine à barbe à papa et plein d'autres matériels pour animer les enfants.

6. RETARD : DÉPART DE LA GARDERIE

Un parent sera considéré en retard s'il quitte les lieux de la garderie après 18h00. Dans ce cas, des frais de retard s'appliquent comme suite : 1,00 \$ par minute.

Un formulaire de retard sera rempli par le personnel en place dans lequel sera indiquée l'heure de départ (horloge de la garderie).

Le parent devra signer le formulaire de retard. Les frais de retard seront facturés au parent et remis directement à l'éducatrice en fonction lors du retard.

EXCEPTION : Lors d'intempéries, la Direction jugera de la pertinence de ne pas appliquer les frais de retard.

7. RETARD DE PAIEMENTS

Un retard de paiement est considéré lorsque les frais de garde ne sont pas payés pour la semaine en cours. Cela entraînera un 1er avis verbal. Après deux semaines de retard, la garderie se réserve le droit de refuser l'enfant et de céder sa place à un autre enfant si une entente n'a pas été prise pour remédier à la situation. Il est de la responsabilité du parent de communiquer avec la Direction si une difficulté financière particulière peut justifier le retard de paiement.

Dans le cas où un enfant serait absent pour cinq jours ou plus sans explication et qu'il est impossible d'établir une communication avec le parent par téléphone, la garderie considèrera que l'enfant a quitté et procédera à son remplacement.

Des retards répétés dans le versement des frais de garde seront analysés par la Direction.

Exemple de retard :

Semaine 1 (semaine en cours)	Pas de paiement
Semaine 2	Avertissement verbal
Début de la Semaine 3	L'enfant n'est pas admis à la garderie
Fin de la semaine 3	L'enfant est retiré et remplacé

8. REÇU POUR FIN D'IMPÔT

Un reçu annuel pour fin d'impôt est émis au parent avant le 28 février de chaque année.

Le parent qui aura quitté la garderie avant cette période recevra un appel téléphonique pour venir le chercher à la garderie, sinon il recevra son reçu par la poste.

9. CALENDRIER ET ASSIDUITÉ

CONGÉS FÉRIÉS

La garderie est ouverte 52 semaines par année sauf les jours fériés (13) suivants :

1. La veille du jour de l'An	8. Confédération
2. Le jour de l'An	9. Fête du travail
3. Le lendemain du jour de l'An	10. Action de Grâce
4. Vendredi Saint	11. La veille de Noël
5. Lundi de Pâques	12. Le jour de Noël
6. Fête des patriotes	13. Le lendemain de Noël
7. Fête Nationale	

Si un congé férié survient lors d'un jour chômé, il est reporté au jour ouvrable précédant ou suivant le plus proche. Ces journées sont payables si celles-ci correspondent à des journées habituelles de fréquentation et d'occupation.

FERMETURE DE LA GARDERIE

S'il survient une fermeture impromptue (panne électrique, bris de chauffage), les parents seront informés, via les courriels ou par téléphone. Les frais de garde ne seront pas payables pour cette journée.

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

La garderie prend toutes les mesures nécessaires pour éviter un bris de service.

AVIS D'ABSENCE POUR MALADIES OU AUTRES

Si son enfant doit s'absenter pour la journée, nous prions le parent d'en aviser la garderie avant 9h00 le matin. Le parent peut aviser la garderie par téléphone ou en envoyant un message par Amisgest à son éducatrice. Si un enfant doit s'absenter pendant une période déterminée en raison de maladie prolongée, le parent est tenu d'aviser le service de garde et fournir une attestation médicale indiquant la durée de l'absence. De cette façon, la garderie peut remplacer l'enfant temporairement tout en lui réservant sa place au moment requis.

OPTIMISATION DES SERVICES

La garderie a la responsabilité envers le ministère de la Famille de faire un usage approprié des places à contribution réduite qui lui sont attribuées. Il est obligatoire que votre enfant fréquente la garderie selon l'entente de services. Si votre enfant s'absente de façon répétée, sans avis médical, légal ou tout autre motif jugé raisonnable, un avis verbal s'en suivra, vous avisant de l'obligation de respecter la fréquentation du service de garde. Le fait de payer vos frais de garde ne permet pas à votre enfant de s'absenter fréquemment ou pour de

longues périodes sans motifs jugés valables par la Direction.

AVIS DE VACANCES

Pour permettre une meilleure planification des groupes pour l'été, il est demandé au parent d'aviser la Direction de la garderie **avant le 1^{er} mai** de la période de vacances qu'il entend prendre avec son enfant. À chaque, la Direction transmet un sondage aux parents à cet effet.

Il est très important que le parent informe la garderie de ses vacances prévues, car cela permet à la Direction de prévoir les vacances du personnel. Notre personnel travaille fort auprès de vos enfants et elles méritent toutes un temps de répit bien mérité. En connaissant vos vacances, il est beaucoup plus facile pour nous de planifier les vacances du personnel selon le nombre d'enfants présents durant les semaines de la période estivale.

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

AVIS DE DÉPART

Le parent peut, à tout moment, à sa discrétion, résilier le contrat au moyen d'un avis écrit à cet effet remis à la Direction de la garderie. Le contrat est résilié de plein droit à compter de l'avis. Il serait préférable pour l'organisation du service de garde que le parent nous avise deux semaines à l'avance.

La garderie remettra au parent, avant son départ définitif, l'attestation de services reçus. Le parent devra acquitter toute somme due.

RÉSILIATION DE L'ENTENTE DE SERVICE

Le service de garde se donne le droit de résilier le contrat pour des motifs jugés sérieux : non-paiement des services de façon répétée, retards répétitifs et abusifs, difficultés d'intégration persistantes de l'enfant, comportements ou paroles jugés irrespectueux ou inadéquats de la part d'un parent envers le personnel ou en présence des enfants.

Un enfant qui ne fréquente pas le service de garde pendant deux semaines sans que le parent ait avisé la Direction de la garderie est considéré comme ayant quitté le service de garde. La Direction procèdera au remplacement de l'enfant. Un avis écrit sera envoyé au domicile du parent.

FICHE D'ASSIDUITÉ

Tous les parents sont tenus de signer la fiche d'assiduité de leur enfant, faisant foi de sa réelle occupation au service de garde. La signature de cette fiche est requise chaque semaine (Règlement sur la contribution réduite article 24).

10. POLITIQUE D'ACCUEIL

INTÉGRATION D'UN NOUVEL ENFANT

Afin de faciliter l'intégration d'un enfant, il est possible de l'intégrer de façon progressive, en lui faisant vivre des journées plus courtes au début. Il est possible aussi qu'un parent téléphone à la garderie pour prendre des nouvelles de son poupon lors des premiers jours afin de se rassurer. Le parent remplira une fiche sur les habitudes alimentaires et de vie de son bébé, afin de permettre aux éducatrices de connaître les besoins de l'enfant et les attentes du parent.

RESPONSABILITÉS PARENTALES À L'ARRIVÉE ET AU DÉPART

À son arrivée, l'enfant doit être accompagné jusqu'à son local et confié à une éducatrice. Il doit toujours être présenté proprement au personnel :

- Cheveux propres et coiffés ;
- Vêtements propres (pyjama interdit) ;
- Souliers sécuritaires de la bonne grandeur ;
- Couche propre.

L'enfant doit, par ailleurs, être accompagné d'un adulte à l'arrivée comme au départ. Ce dernier doit voir au déshabillage et à l'habillage de l'enfant le matin et le soir, et ce, dans l'atmosphère la plus calme possible. Les courses et les allées et venues sans surveillance parentale ne sont pas permises. Enfin, il importe de toujours bien refermer la porte extérieure lors des entrées et des sorties.

Les parents reçoivent le code d'accès de quatre chiffres valables pour une durée d'une année en général. Ce code doit être composé afin que la personne puisse accéder à la garderie.

À la garderie, nous utilisons le système AMISGEST pour gérer les présences et assurer la sécurité des enfants et du personnel. Le matin, le parent doit prendre la clé de son enfant et la remettre à l'éducatrice. À la fin de la journée, l'éducatrice remet la clé au parent et celui-ci la remet sur le tableau à l'endroit prévu. Ainsi, nous savons en tout temps qui se trouve dans la garderie.

L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION DES ENFANTS À BESOINS PARTICULIERS

Avec plus de 30 ans d'expérience dans le domaine de l'intégration, nous avons plusieurs partenariats avec les organismes communautaires de notre quartier. Dès que nous repérons un besoin chez un enfant, nous faisons appel aux experts pour lui apporter le plus de soutien possible et, ainsi, promouvoir son développement global et son intégration future à l'école. Voici quelques règles qui s'appliquent aux professionnels qui visitent des enfants à besoins particuliers au service de garde :

- En règle générale, les professionnels se présentent à la garderie entre 9h00 et 11h00 ;
- La salle du personnel est disponible pour des rencontres et des interventions à partir de 9h00 et l'accès est interdit entre 12h30 et 14h30 ;
- Lors d'intervention dans les locaux, l'éducatrice doit accompagner l'enfant avec le professionnel.

PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT

Si quelqu'un d'autre que les parents ou les personnes autorisées dans le formulaire d'inscription viennent chercher l'enfant, la garderie doit en être avisé par écrit aussitôt que possible ou avoir reçu l'autorisation et les coordonnées de la personne par téléphone au cours de la journée. À défaut de quoi, la garderie se réserve le droit de ne pas laisser partir l'enfant.

Les personnes temporairement mandatées pour venir chercher un enfant doivent, pour leur part, utiliser la sonnette et s'identifier au moyen **d'une pièce d'identité**. À noter **qu'aucune personne mineure** n'est autorisée à venir chercher l'enfant.

Aucun animal de compagnie n'est toléré au service de garde. Les patins à roues alignées sont interdits à l'intérieur de la garderie. Il est également **interdit de fumer tant à l'intérieur de la garderie que sur le terrain extérieur de la garderie**.

Si un parent se présente à la garderie, il doit repartir avec son enfant même si celui-ci désire continuer à jouer et demeurer au service de garde.

Pour des raisons de sécurité, les personnes qui viennent chercher l'enfant ne peuvent pas flâner dans le service de garde ou dans la cour. Les seules personnes autorisées à intervenir auprès des enfants de la garderie sont le personnel.

11. POLITIQUE D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS

Extrait du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance :

« *Aucun médicament ne peut être administré à un enfant par le personnel du service de garde sans être prescrit par un médecin et sans l'autorisation écrite du parent. L'étiquette de la prescription sur le contenant fait foi de l'autorisation du médecin, il doit indiquer le nom et le prénom de l'enfant, le nom du médicament, la date d'expiration, la posologie et la durée du traitement.* » (Articles 116, 117, 118, 119 et 120 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.)

Si un enfant doit prendre un médicament, le parent doit aviser le personnel de la garderie et signer le formulaire d'autorisation dûment complété.

Cinq protocoles définissent les règles selon lesquelles certains produits peuvent être administrés par le service de garde. **Le parent n'est pas tenu de signer ces protocoles.** Toutefois, en l'absence d'un protocole réglementé signé, aucun médicament ne sera administré sans prescription médicale. **Ainsi, en cas de fièvre**, le service de garde prendra des moyens naturels pour faire diminuer la température et le parent devra se présenter pour venir chercher son enfant sans délai.

Items fournis par la garderie

Acétaminophène : Seulement en cas de fièvre, le personnel du service de garde administre l'acétaminophène pour faire baisser la température. Il est administré selon le poids de l'enfant. Tous les trois mois, le poids de l'enfant est mis à jour. La concentration de l'acétaminophène est de 160 mg/5 ml.

Crème solaire : Le personnel de la garderie applique la crème solaire avec un écran solaire de 50 avant une exposition au soleil. Elle est donc appliquée en matinée et en après-midi avant les activités extérieures.

Items fournis par le parent

Onguent à l'oxyde de zinc : Le personnel de la garderie applique l'onguent à l'oxyde de zinc pour prévenir l'érythème fessier chez les enfants portants des couches. Cet onguent doit être fourni par le parent.

Gouttes nasales salines : Le personnel de la garderie administre des gouttes nasales salines pour soulager la congestion nasale et favoriser la liquéfaction des sécrétions nasales épaisses. Ces gouttes doivent être fournies par le parent.

Solution orale d'hydratation : Le personnel de la garderie administre la solution orale d'hydratation lorsque les symptômes de diarrhée ou de vomissements débutent au service de garde. Pour le bien-être de la collectivité, l'enfant atteint de ces symptômes ne peut pas fréquenter la garderie.

Le parent doit fournir ces produits ci-haut au besoin.

Le parent dont l'enfant présente une allergie ou intolérance à la marque de commerce utilisée par la garderie pourra apporter un substitut dont l'étiquette de la prescription fera foi de l'autorisation médicale (acétaminophène, solutions orales d'hydratation). Le parent devra signer l'autorisation.

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

Au moment de l'inscription, le parent indique au dossier de son enfant les aspects particuliers de sa condition de santé qui pourraient modifier le fonctionnement de l'enfant à certaines activités ou entraîner des précautions supplémentaires à apporter par le personnel du service de garde.

Le parent a la responsabilité d'informer la Direction de la garderie de tout changement concernant l'état de santé de l'enfant, par exemple : l'asthme, le risque de convulsions fébriles, les allergies alimentaires, les intolérances, l'administration de médicaments permanents ou à administrer en cas d'urgence (Épipen).

Conformément aux dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne, il n'y a aucune obligation pour les parents ni pour le personnel, d'aviser la garderie de leur infection au VIH ou VHB. Cependant, nous recommandons d'en informer la Direction. Cette information demeurera confidentielle à moins que la divulgation ne soit exigée ou autorisée par la Loi.

À son arrivée le matin à la garderie, l'enfant doit être dans un état de santé qui lui permet de participer aux activités normales de son groupe. Le parent informe le personnel des symptômes ou malaises que présente son enfant, par exemple : présence de fièvre, diarrhée, nausées, vomissements, variations de l'appétit ou des habitudes de sommeil, maux de gorge ou d'oreilles, infections de l'œil, infections cutanées, etc.

Une fièvre incontrôlable, malgré l'administration de l'acétaminophène, peut être un symptôme précurseur d'une maladie contagieuse. Dans ces conditions, le parent pourrait

être appelé à garder son enfant à la maison. Si l'état de santé de l'enfant se détériore au cours de la journée et empêche l'enfant de participer aux activités ou qu'il représente un risque de contagion pour les autres enfants, le parent sera tenu de venir chercher son enfant dans l'heure et demie suivant l'appel.

Certaines maladies contagieuses requièrent le retrait de l'enfant jusqu'à la fin de la période de contagion et/ou après le début du traitement, selon des barèmes préétablis. En cas de doute, la garderie consulte les autorités médicales (voir le *Tableau des mesures d'exclusion* en annexe).

La collaboration et la vigilance des parents demeurent indispensables pour préserver l'état de santé général des enfants qui fréquentent la garderie et du personnel qui y œuvrent. Dans certains cas, une consultation médicale pourrait être nécessaire.

MESURES D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Le personnel du service de garde applique les mesures d'hygiène, de santé et de sécurité nécessaires pour prévenir la propagation des maladies, les accidents et maintenir l'état de santé général des enfants. Pour plus d'informations, veuillez consulter l'annexe 3.

JOUER DEHORS

Selon le règlement sur les services de garde (article 114), les enfants doivent sortir à l'extérieur tous les jours lorsque la température le permet.

Notre système AMISGEST TV, visible à tous à l'entrée de la garderie, affiche une pastille de couleur vert, jaune et rouge selon la température et son risque pour les enfants. Directement lié aux barèmes des recommandations gouvernementales, AMISGEST TV nous indique s'il est sécuritaire d'aller jouer dehors.

Les parents doivent fournir aux enfants des vêtements adéquats pour jouer dehors. En période chaude, cela inclut des chaussures sécuritaires qui tiennent la cheville et un chapeau pour protéger la tête et le visage. En période froide et de neige, cela inclut des bottes d'hiver, un pantalon de neige, un manteau d'hiver adéquat, une tuque (chapeau), des mitaines et un cache-cou.

Si le parent considère que son enfant ne peut aller jouer dehors avec les autres enfants et que son enfant ne peut vaquer à ses occupations normales à la garderie, dans ce cas, l'enfant doit rester à la maison. Si l'enfant n'a pas de prescription médicale indiquant qu'il n'est pas apte à aller jouer dehors, il devra suivre le cours normal de sa journée.

RESPECT DU SOMMEIL DE L'ENFANT

L'horaire type du service de garde prévoit une période de repos pendant la journée. Le personnel respecte les besoins des enfants. Le personnel n'interrompt généralement pas le sommeil d'un enfant qui aura besoin de dormir. Nous considérons qu'une relaxation est favorable au bien-être de l'enfant qui a passé la matinée dans un milieu stimulant comme la garderie. Pour ces raisons, le parent ne peut exiger que son enfant ne fasse pas de sieste. Une relaxation est nécessaire et plus ou moins longue, selon l'âge.

PRÉCAUTIONS UNIVERSELLES EN CAS DE PRÉSENCE DE SANG

Pour éviter l'infection par le VIH, hépatite B ou C ou toute autre maladie transmissible par le sang, le service de garde applique les précautions universelles prescrites par le MFA.

MILIEU SANS FUMÉE

Au Québec, selon la Loi, il est interdit de fumer dans une garderie en tout temps et en tout lieu. Il est également interdit de fumer sur le terrain et à 9 mètres de périmètre autour de celui-ci. Par conséquent, il est interdit de fumer devant la garderie et sur le trottoir devant l'établissement.

12. POLITIQUE DE SAINES HABITUDES ALIMENTAIRES

MENU

Nous avons un menu cyclique basé sur une séquence de 9 semaines.

Le menu est basé sur le Guide Alimentaire canadien. Il est affiché en permanence sur notre téléviseur Amisgest. Une copie du menu peut être remise au parent qui en fera la demande.

Horaire du service

Déjeuner	7h00 à 8h30
Collation AM	9h00
Dîner	11h00
Collation PM	15h00

REPAS ET COLLATIONS

La garderie offre un dîner complet et équilibré, ainsi que deux collations. L'enfant trouvera dans son assiette des couleurs variées, des textures diverses et des aliments servis chauds et froids.

Les enfants dînent dans leur local avec leur éducatrice. Ce moment de la journée est considéré comme une activité importante où les enfants font plusieurs apprentissages. Tous les enfants sont appelés à goûter. Les enfants sont sensibilisés à devenir responsables de leur portion. Un dessert santé et nutritif est offert sans condition à tous les enfants, qu'ils aient mangé ou non leur assiette.

Une deuxième portion est offerte aux enfants qui ont encore faim. S'il n'y en a plus de disponible, la cuisinière offrira autre chose. Durant la journée, si un enfant a faim, l'éducatrice lui offrira un fruit ou des craquelins.

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

GESTION DES ALLERGIES ALIMENTAIRES ET INTOLÉRANCES

Le service de garde peut substituer certains aliments auxquels l'enfant est allergique. Le parent doit fournir une preuve médicale confirmant l'allergie dont souffre son enfant. Le parent a la responsabilité de transmettre par écrit les informations concernant les allergies de son enfant.

Cette information sera transmise à la personne responsable de l'alimentation et à l'éducatrice de l'enfant. Pour la sécurité des enfants souffrant d'allergies et d'intolérance, la garderie affiche dans tous les locaux, dans la cuisine et dans la salle du personnel, une liste des enfants mentionnant l'aliment causant l'allergie et le traitement requis en cas de réaction.

Par mesure préventive, le service alimentaire du service de garde ne s'approvisionne d'aucun aliment ou ingrédient contenant des noix ou des arachides.

Les intolérances alimentaires non reconnues par un médecin devront faire l'objet de discussion avec la Direction de la garderie.

DIÈTES SPÉCIALES

Au moment de l'inscription, le parent doit produire un certificat médical accompagné des recommandations du médecin si l'enfant nécessite une diète spéciale, des soins ou une attention particulière par rapport aux repas de la garderie. Il est de la responsabilité du parent de nous en aviser pour que la garderie puisse prendre les dispositions nécessaires. Dans ce cas, la cuisinière préparera un autre repas pour l'enfant.

ANNIVERSAIRE DE L'ENFANT

L'anniversaire de chaque enfant est souligné par le personnel de la garderie. Le personnel met l'accent sur l'événement en faisant participer l'enfant à la préparation de l'événement selon son niveau d'autonomie.

La garderie s'occupe de la célébration de l'anniversaire de l'enfant, donc il n'est pas nécessaire que le parent fournisse un gâteau et/ou une collation spéciale. Si jamais vous voulez apporter quelque chose pour la journée spéciale, assurez-vous d'avoir eu l'autorisation de la Direction. Pour des raisons de santé et de sécurité, nous ne pouvons pas accepter des aliments à hauts risques d'allergènes achetés dans les épiceries (gâteaux, muffins, pâtisseries).

13. INTERDICTIONS

Il est **strictement défendu** que les enfants apportent des friandises, des jouets ou de l'argent à la garderie.

Étant donné l'espace très limité de la garderie, nous tolérons uniquement l'entreposage de **poussettes de type parapluie**. Il y a un bac en plastique près du stationnement prévu à cet effet. Nous ne sommes pas responsables des bris ou du vol. Aucun carrosse, brouette, tricycle, siège d'auto et coquille ne seront tolérés sur nos lieux. Ceux qui ne respecteront pas ce règlement se verront retirer leur privilège. Il est aussi interdit d'entrer les poussettes à l'intérieur de la garderie puisqu'elles représentent un danger de chute pour le personnel et les enfants. Les escaliers sont une aire de circulation très achalandée.

PHOTOS DES ENFANTS

Les parents ne sont pas autorisés à prendre des photos des enfants à la garderie par respect de la vie privée des familles. Les photos seront uniquement prises par le personnel de la garderie et demeureront à la garderie dans un but éducatif et affectif pour les enfants.

Nous tenons à vous assurer que les photos prises à la garderie qui sont partagées sur notre page *Facebook* ne dévoileront jamais le visage ni l'identité de vos enfants. Nous faisons notre possible pour prendre des photos qui met les enfants en action sans mettre l'emphase sur leurs visages. Dans les cas délicats, nous utiliserons des outils pour modifier la photo et/ou cacher leurs visages.

Il est strictement **INTERDIT** de divulguer les photos ou de les utiliser pour d'autres fins que les activités éducatives.

14. POLITIQUE DE SÉCURITÉ

EN CAS D'INCIDENT

- **Si votre enfant subit une lésion mineure :**

S'il survient une ecchymose, une plaie due à une morsure humaine, éraflure ou lèvre fendue suite à une chute, le personnel intervient selon les circonstances et applique les mesures d'hygiène et les premiers soins.

Dépendamment de la gravité de la lésion, le parent ne sera pas avisé systématiquement avant son arrivée. Cependant, un rapport de blessure est complété par le personnel responsable présent au moment de l'incident. Le parent doit signer le formulaire qui est ensuite remis à la Direction.

- **Si votre enfant subit une lésion majeure :**

Le personnel applique les mesures d'urgence prévues selon la situation

- Donner les premiers soins requis
- S'il y a lieu, demander une intervention médicale d'urgence
- Contacter les parents

Tous les rapports de blessures produits par la garderie sont consignés dans un registre qui pourrait être transmis, au besoin, à notre assureur.

EXERCICE D'ÉVACUATION

Le personnel de la garderie a mis au point avec la collaboration du service des incendies, un plan d'évacuation qui est mis en pratique une fois par an avec les enfants.

REFUGE EN CAS D'URGENCE

Dans le cas où le personnel doit évacuer les enfants de l'établissement, le point de rencontre est la Maison des Jeunes située au 540 rue King-George à Longueuil (édifice voisin de la garderie).

15. FONCTIONNEMENT ET MODE DE COMMUNICATION

INFORMATIONS GÉNÉRALES ET PARTICIPATION DES PARENTS

Un babillard est installé à l'entrée, à l'intention des parents. Le parent pourra y retrouver diverses informations provenant de la Direction de la garderie concernant activités à venir. Nous avons également Amisgest TV à l'entrée de la garderie qui affiche le menu, la météo, et les anniversaires des enfants. Nous utilisons aussi la porte d'entrée pour afficher les activités spéciales à venir, ou encore faire des rappels aux parents.

Tous les messages importants et les rappels d'activités spéciales seront envoyés à tous les parents par courriel à travers la plateforme Amisgest.

Une assemblée générale est également organisée à l'automne dans le but d'informer les parents sur le fonctionnement de la garderie et aussi pour élire le comité de parents.

COMITÉ DE PARENTS

Conformément à l'article 31 de la Loi sur les services éducatifs à l'enfance, il existe à la garderie un comité de parents composé de cinq personnes élues par et parmi les parents d'enfants qui sont reçus à la garderie. Aucune de ces cinq personnes ne peut être propriétaire de la garderie, membre du personnel ou une personne qui leur est liée.

Le comité sera consulté sur tous les aspects touchant la vie des enfants de la garderie, notamment l'application du programme éducatif, l'acquisition et l'utilisation du matériel éducatif et de l'équipement, la localisation de la garderie, l'aménagement et l'ameublement, les services fournis, la régie interne ainsi que le traitement des plaintes.

Chaque année, avant le 15 octobre, la Direction de la garderie convoque une assemblée générale par écrit. Tous les parents d'enfants qui sont reçus à la garderie sont invités à élire leurs représentants à ce comité.

Une fois élu, le comité choisit parmi ses membres un(e) président(e) qui dirige les réunions et un(e) secrétaire qui dresse les procès-verbaux. La Direction doit s'assurer que le comité se réunit au moins quatre fois par année. Aux réunions du comité, le quorum est de trois membres. S'il survient une vacance au comité, la Direction convoque une réunion pour la combler.

Le comité de parents se dote d'un règlement intérieur. La Direction informe par écrit, tous les parents usagers du nom des membres du comité de parents.

La Direction convoque une réunion du comité de parents par un avis écrit d'au moins 10 jours aux membres indiquant la date, l'heure, le lieu de la réunion ainsi que les sujets qui y seront traités. Cet avis est aussi transmis aux parents.

La Direction conserve à la garderie pendant cinq ans tous les documents relatifs au comité de parents.

Aucun membre du comité de parents ne peut être poursuivi en justice pour un acte accompli de bonne foi dans l'exercice de ses fonctions.

CODE VESTIMENTAIRE

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

Couches jetables :

Le parent doit fournir des couches jetables pour son enfant. Pour des raisons de santé et d'hygiène, les couches de coton sont proscrites.

Vêtements de rechange :

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

Chaussures :

Les enfants doivent porter des chaussures qui soutiennent la cheville.

Bijoux :

Pour des raisons de sécurité, les enfants ne peuvent porter de bijoux à la garderie. Les

boucles d'oreilles sécuritaires sont permises, seulement si elles sont petites et collées au lobe d'oreille de façon à ce qu'elles ne puissent pas être arrachées par un autre enfant.

Identification des vêtements

Pour éviter les pertes et faciliter le travail du personnel de la garderie, les vêtements des enfants doivent être identifiés à leur nom.

La Garderie Le Centre La Bonté 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 seulement) qu'il pourra utiliser au **moment de la sieste**. Pour des questions d'hygiène, cet item nécessite un entretien hebdomadaire dont la responsabilité relève du parent.

Cependant, pour éviter les conflits entre enfants, les pertes ou bris, nous vous demandons de ne pas permettre à votre enfant d'apporter un jouet ou autre objet de la maison, sauf pour une activité spéciale.

EFFETS PERSONNELS FOURNIS PAR LE PARENT

La liste des effets personnels devant être fournie par le parent est dressée à l'annexe 2.

COLLABORATION DU PARENT

Pour favoriser le bien-être de l'enfant au service de garde, il est primordial pour le parent d'établir une étroite collaboration et une excellente communication avec l'éducatrice de l'enfant.

Les parents doivent employer un langage respectueux. Il est interdit d'utiliser un langage vulgaire, blasphémer, ou hausser la voix dans la garderie. D'autre part, les parents n'ont pas le droit d'intimider un autre enfant qui aurait eu un conflit avec leur enfant.

Les parents sont tenus d'aviser l'éducatrice de leur enfant de tout changement significatif à leur situation familiale pouvant affecter le comportement de leur enfant, par exemple : séparation ou divorce, déménagement, décès, arrivée d'un nouveau membre dans la famille, ainsi que toute autre information pertinente.

PRÉSENTATION DE L'ÉDUCATRICE

Dès la formation des nouveaux groupes au début du mois de septembre, l'éducatrice

adresse une lettre de présentation à tous les parents de son groupe. Elle présente un portrait de sa personnalité, elle précise les objectifs d'apprentissage, elle informe sur le fonctionnement du local et invite les parents à venir la rencontrer au besoin.

En plus des lettres de présentation, nos éducatrices ont maintenant une courte capsule vidéo de présentation sur notre site internet.

COMMUNICATION QUOTIDIENNE

La Garderie le Centre la Bonté fait toujours son possible pour s'équiper des nouvelles technologies pour assurer une bonne communication avec sa clientèle. Voilà pourquoi nous avons maintenant une page *Facebook* ouverte à tous nos parents sur laquelle nous publions des photos, des rappels et annonçons nos évènements à venir.

Nous nous sommes également équipés du système *Amisgest*, spécialement créé pour assurer la sécurité des enfants dans les services de garde et les écoles. En premier lieu, *Amisgest* est le cahier de communication qui relie l'éducatrice aux parents et vous permet de communiquer les activités, les photos et les anecdotes vécues à la garderie.

De plus, nous avons deux modules *Amisgest* supplémentaires : les clés de présence et notre téléviseur qui affiche le menu, la météo et nos messages importants. Ainsi, nous savons en tout temps qui se trouve dans la garderie, nos ratios et nos statistiques de présence pour maximiser nos services.

AGENDA

Chaque éducatrice communique au parent un compte rendu de la journée de l'enfant à l'aide de l'agenda électronique. Il est important de lire celui-ci, puisque l'éducatrice peut vous y poser des questions ou vous faire part d'observations sur votre enfant.

Le parent est tenu d'utiliser cet agenda pour faire des messages à l'éducatrice sur le comportement, la santé, l'autorisation de départ ou toutes autres informations jugées pertinentes pour le bien-être de son enfant. Il s'agit d'un moyen efficace de s'assurer que le message sera bien livré à son éducatrice. Évitez de faire les messages concernant votre enfant à une autre éducatrice.

PROGRAMMATION

Une programmation hebdomadaire des activités de groupe est affichée sur un babillard près du local. Les éducatrices planifient toujours leurs activités selon les intérêts et les besoins du moment de leur groupe. Elles sont également guidées avec une feuille de thème produite chaque année.

CODE D'ACCÈS

Le code d'accès de la porte du service de garde change en cas de besoin. Il est important de ne pas le divulguer pour en préserver tout le caractère sécuritaire.

RENCONTRE INDIVIDUELLE

Si un parent le désire, l'éducatrice peut préparer un bilan d'observation de l'enfant et rencontrer le parent pour lui transmettre et échanger sur le développement global de l'enfant. Les parents sont informés à l'avance de la disponibilité de l'éducatrice, afin de fixer avec elle le jour et l'heure de cette rencontre.

PROBLÈMES DE COMPORTEMENT CHEZ L'ENFANT

Dans le cas où un enfant aurait des difficultés majeures à s'intégrer et s'adapter dans le fonctionnement de la garderie ou dans le cas où des comportements d'un enfant mettent en danger la santé ou la sécurité des autres enfants, et/ou du personnel, une rencontre avec les parents sera organisée par la Direction de la garderie, afin de trouver des solutions et d'établir un plan d'intervention. Un suivi sera fait auprès de l'enfant avec la collaboration des parents. Si cela s'avère nécessaire, une consultation externe sera faite avec l'accord des parents. Le service de garde pourra mettre fin à l'entente de services si les problèmes persistent malgré la mise en place de tous les moyens cités plus haut.

CASIER

Au vestiaire, chaque enfant a un casier identifié à son nom avec un bac de rangement pour la literie ainsi qu'un pigeonier, lequel peut contenir des dessins et des bricolages. Le tout doit être ramassé quotidiennement pour permettre l'entretien des casiers.

PROCÉDURES DE FERMETURE DE LA GARDERIE

La garderie a établi un protocole dans lequel sont indiquées clairement les consignes à suivre rigoureusement pour les éducatrices responsables de la fermeture du service de garde à 18h00. Ce protocole a pour but de s'assurer qu'aucun enfant n'est présent dans la garderie au moment de la fermeture des portes.

LE DOSSIER ÉDUCATIF

Le ministère de la Famille considère les services de garde de la petite enfance comme jouant un rôle crucial dans la transition vers l'école et l'établissement d'une qualité éducative. En d'autres mots, le goût de la lecture, de la découverte et de l'instruction doivent

être stimulé jeune. Les services de garde ont des objectifs éducatifs adaptés au bas âge des enfants et les préparent aux objectifs académiques qui les attendent à la grande école.

Le dossier éducatif constitue un document permettant de répertorier les actions éducatives réalisées auprès de l'enfant et les constats qui en émanent, d'indiquer les outils de détection utilisés, le cas échéant, et de noter les échanges avec les parents concernant les suites à privilégier.

Le dossier éducatif vous sera remis deux fois par année, soient en décembre et en juin. Vous pourrez l'apporter à la maison afin de prendre le temps et le soin de le consulter minutieusement. À chaque remise, il y a aura une section dans le dossier vous permettant d'inscrire vos commentaires. Vous pouvez également demander à rencontrer l'éducatrice pour discuter de ses observations, au besoin. Une fois consulté, vous devrez rapporter le dossier éducatif de votre enfant puisqu'il le/la suivra tout au long de son parcours à la garderie.

CADEAUX, ET AUTRES GRATIFICATIONS AU PERSONNEL DE LA GARDERIE

Le personnel apprécie plus que tout un petit mot d'appréciation dans une carte, ça ne coûte rien et c'est gratifiant. Les parents n'ont pas besoin d'offrir de cadeaux au personnel pour les occasions spéciales ou lors du départ de leur enfant. S'ils le font, ils doivent s'en tenir à un cadeau modeste dont la divulgation publique n'embarrassera ni le donateur ni le récipiendaire.

16. TOLÉRANCE ZÉRO

ALCOOL ET DROGUES

Il est à noter que selon le Code civil du Québec à l'article 32, la loi prévoit que tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner. Par conséquent, le devoir de protection du service de garde envers l'enfant qui lui est confié doit aller jusqu'à refuser de remettre l'enfant à un parent qui vient le chercher en état d'ébriété ou sous l'effet de stupéfiants.

Advenant ce cas, le parent se verra dans l'obligation d'appeler une autre personne pour venir chercher l'enfant ou de s'appeler un taxi.

Si le parent refuse les recommandations de l'éducatrice, celle-ci appellera la police pour l'en informer et la garderie pourra porter plainte à la Direction de la Protection de la Jeunesse (DPJ).

RESPECT

À défaut d'agir mutuellement avec respect, la Garderie Le Centre La Bonté se réserve le droit d'exclure le parent et son enfant du service de garde, si la Direction juge une attitude déplacée autant envers le personnel, les enfants, les professionnels ou les autres parents.

17. TRAITEMENT DES PLAINTES

MÉCANISME DE RÉOLUTION DE PLAINTES

Toute personne peut transmettre une plainte concernant le service en s'adressant à la Direction de la garderie, à la directrice générale madame Chantal Leclair. Cette dernière verra à s'assurer du bienfondé de la plainte.

D'abord, elle s'assurera que la personne plaignante connaît bien la réglementation et le fonctionnement et vérifiera si la personne a déjà parlé de la situation qui pose problème avec la personne concernée (s'il y a lieu). Sinon, elle lui offrira son aide.

Dans le cas où la plainte s'avèrera fondée, la Direction de la garderie aura à s'assurer que la situation soit corrigée ou ne se reproduise plus. Elle fera les avis en conséquence et un suivi sera fait auprès du parent pour vérifier les résultats.

Les rapports de plaintes sont consignés dans un registre. Le service de garde met à la disposition des parents un formulaire de demande lui permettant d'adresser tout commentaires ou suggestions. Cet outil est très utile pour cibler les besoins et corriger certains fonctionnements.

18. POLITIQUE D'IMPARTIALITÉ PAR RAPPORT AUX CROYANCES RELIGIEUSES

La Garderie Le Centre La Bonté est d'une impartialité absolue en ce qui concerne les croyances religieuses.

Le service de garde a comme mission fondamentale de permettre aux enfants qui lui sont confiés de s'épanouir en toute liberté. Les politiques, procédures et comportements attendus de nos employées en tout temps, privilégient l'intérêt supérieur des enfants ainsi que leur santé, leur sécurité, leur développement harmonieux et leur bien-être global.

À cet égard, la garderie est d'une impartialité absolue en ce qui concerne les croyances religieuses et les philosophies politiques de toutes origines qu'elles soient. La garderie veut transmettre aux enfants des valeurs humaines sur lesquelles l'humanité a ou aspire à faire consensus, telles que le partage et la coopération, la tolérance et la fraternité, l'ouverture aux différences sont indispensables au savoir être en société.

Aucune restriction alimentaire et aucune exclusion d'enfant ne sont faites à la garderie.

La garderie souligne certaines fêtes traditionnelles et populaires reconnues par la société québécoise (Noël, Pâques, Halloween). Ces pratiques ne sont pas un moyen de propagation de la foi et d'apprentissage d'une religion, d'une croyance ou d'un dogme, mais bien un événement réjouissant où certains rituels se perpétuent (le sapin, le père Noël, ses reines et la distribution de cadeaux, la chasse aux œufs, la visite du lapin, les citrouilles, les sorcières et déguisements) pour le plaisir ludique d'éveiller la créativité chez l'enfant et de préserver la magie de l'enfance.

19. QUALIFICATION DU PERSONNEL

FORMATION REQUISE

Tous les membres du personnel ont suivi un cours de premiers soins et son renouvelent à tous les trois ans.

Au moins deux éducatrices sur trois sont formées selon les normes du MFA. Différents diplômes de niveau collégial ou universitaire sont reconnus. Enfin, la Garderie le Centre la Bonté favorise la formation continue de son personnel afin d'en soutenir la compétence.

VÉRIFICATION DE L'ABSENCE D'EMPÊCHEMENTS

Afin de protéger les enfants de possibles abus, les empêchements judiciaires des membres du personnel sont vérifiés à leur entrée en fonction, puis à tous les trois ans.

ENCADREMENT ET ÉVALUATION

Chaque année, tous les membres du personnel procèdent à une co-évaluation avec la Direction. Suite à cette évaluation, des objectifs de perfectionnement sont déterminés.

PERFECTIONNEMENT ET RESSOURCES

Des formations à l'interne ou à l'externe sont offertes aux membres du personnel. Des réunions pédagogiques sont organisées pour le personnel de la garderie au moins une fois par année et au besoin. Différentes ressources sont aussi mises à leur disposition par le biais d'organismes ou de documentation.

ACCUEIL DE STAGIAIRES

À la garderie, nous croyons qu'il est important de contribuer à la société, d'assurer une relève instruite de qualité et de participer à l'éducation de la prochaine génération. Pour cette raison, nous accueillons des stagiaires affiliées par le Cégep Édouard-Montpetit.

Selon leur niveau d'habileté et leur parcours scolaire, les stagiaires peuvent simplement observer un groupe ou animer des activités avec l'aide indirecte d'une éducatrice et de leur superviseur de stage. Dans tous les cas, vous serez avertis à l'avance et la stagiaire se décrira, tout comme l'éducatrice, avec une lettre de présentation mise à votre disposition à l'entrée du local.

Les stagiaires doivent soumettre les mêmes documents que nos éducatrices, soit leur certificat de cours de premiers soins et prouver leur absence d'empêchements. Elles sont également toujours encadrées par des gens expérimentés.

20. CONCLUSION

Si vous désirez des informations supplémentaires sur le quotidien de votre enfant ou de la garderie, n'hésitez en aucun moment à faire appel à l'éducatrice de votre enfant ou à la Direction du service de garde.

Votre collaboration est essentielle afin d'assurer une qualité de vie exceptionnelle aux enfants qui fréquentent la garderie.

Veuillez noter que les règles de la régie interne peuvent être modifiées sans préavis par la Direction en collaboration avec le comité de parents de la garderie. Toutefois, toutes les modifications vous seront transmises par lettre ou par courriel.

ANNEXE 1 : PLACES ATTRIBUÉES EN PRIORITÉ

Les trois catégories suivantes ont accès à des places prioritaires à la Garderie Le Centre La Bonté :

1. Les enfants des employé(e)s permanents de la garderie.
2. La garderie fait l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers ou un handicap. Chaque demande est analysée par la Direction afin de s'assurer que les ressources nécessaires sont disponibles.
3. La garderie accorde priorité aux familles référées par le CLSC, CMR, DPJ, ou CRDI (enfants issus de milieux défavorisés, enfants issus de l'immigration et enfants à besoins particuliers)

ANNEXE 2 : LISTE DES EFFETS PERSONNELS FOURNIS PAR LES PARENTS

Prière d'identifier le tout clairement au nom de l'enfant.

- La doudou selon le besoin de l'enfant
- Des vêtements de rechange de la tête aux pieds

Au besoin, pour certains enfants :

- une suce identifiée
- 2 biberons vides identifiés
- une formule de lait maternisé si ne boit pas le lait 3,25 %
- couches jetables
- crème à base d'oxyde de zinc pour l'irritation fessier
- gouttes nasales salines
- liste complète des aliments déjà introduits

Été	Jours de pluie	Hiver
<ul style="list-style-type: none">• Un costume de bain• Une serviette de bain• Un chapeau pour le soleil	<ul style="list-style-type: none">• Bottes• Imperméable	<ul style="list-style-type: none">• Habits de neige (manteau et pantalons de neige)• Bottes d'hiver• Tuque• Cache-cou• Mitaines

Note :

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

Aucun foulard ou écharpe n'est accepté pour des raisons de sécurité. Tous les souliers ou sandales doivent maintenir solidement le pied de votre enfant (les crocs et pantoufles ne sont pas acceptés).

Les parents qui souhaitent que leurs enfants utilisent la pataugeoire doivent fournir des couches de baignade (« Little Swimmer » ou autre couche de baignade) et ce pour tous les enfants qui portent des couches.

ANNEXE 3 : MOYENS PRIS AU SERVICE DE GARDE POUR APPLIQUER LES MESURES D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

- Sorties quotidiennes à l'extérieur
- Lavage des mains pour tous
- Application des mesures universelles en présence de sang
- Routines d'hygiène personnelles de l'enfant
- Désinfection après chaque usage de la table à langer
- Désinfection quotidienne des jouets à la pouponnière et hebdomadaire dans les autres locaux
- Désinfection hebdomadaire des matelas de sieste et literie
- Désinfection mensuelle du bac à sable
- Nettoyage et désinfection quotidienne des locaux
- Système de ventilation de l'établissement
- Formation du personnel, en premiers soins et secourisme d'urgence renouvelé aux 3 ans
- Trousse de premiers soins, mini- trousse lors des sorties au parc avec les 4 ans
- Respect d'un code vestimentaire pour le personnel et les enfants
- Au besoin, consultation du CSSS
- Plan de sécurité incendie (PSI)
- Plan de continuité en cas de pandémie d'influenza
- Protocole selon la norme CSA pour les aires de jeux extérieures
- Produits d'entretien avec une fiche indiquant les substances
- Protocole sur les allergies
- Procédure d'application de la crème solaire pour la protection contre les effets massifs du soleil.
- Rapport d'accident et de blessures
- Rapport pour l'inspection de la cour
- Protocole sur les procédures à suivre pour la fermeture de la garderie
- Code de vie qui résume l'ensemble des comportements à adopter par le personnel et les enfants
- Protocole sur les procédures à suivre pour l'administration de médicaments
- Protocole sur les procédures à suivre en cas de fièvre

ANNEXE 4 : HORAIRE TYPE D'UNE JOURNÉE À LA POUPONNIÈRE

L'ouverture	
7h00 à 7h40	Accueil des bébés, déjeuners et changement de couches au besoin
7h45 à 8h45	Jeux libres variés
9h00 à 9h15	Hygiène et collation
Activités du matin	
9h20 à 9h55	Ronde et chansons/Sieste des bébés au besoin
10h00 à 10h15	Changement de couches et hygiène
10h20 à 10h35	Jeux de motricité globale
10h40 à 10h55	Rangement de jouets et lavage des mains
11h00 à 11h40	Diner, routine d'hygiène et vérification des couches
11h45 à 12h15	Jeux libres calmes (livres)
12h15 à 12h30	Installer les bébés dans leurs couchettes (rituel de la sieste : Chansons berceuses) et Sieste
Activités en après-midi	
14h30 à 15h00	Le réveil graduel des bébés (Jeux libres) Changement de couches, hygiène et lait
15h00 à 15h30	Lavage des mains et collation
15h30 à 16h30	Allons jouer dehors si la température le permet
16h30 à 17h00	Changement de couche, Jeux d'éveils ou histoires
Le regroupement des enfants et départ des éducatrices	
17h00 à 17h30	Jeux de motricité fine et manipulation Lavage des verres et des bouteilles des bébés
17h35 à 18h00	Jeux libres jusqu'au départ de tous les bébés Désinfecter les jouets utilisés par l'éducatrice avant son départ
18h00	Vérification des lieux et fermeture du service de garde

ANNEXE 5 : HORAIRE TYPE D'UNE JOURNÉE À LA GARDERIE

L'ouverture	
7h00 à 8h45	Accueil : les enfants sont en jeux libres
8h45 à 9h00	Rangement et activité d'hygiène (Les toilettes et lavage des mains Bye-Bye les microbes)
9h00 à 9h15	Collation et causerie sur le thème de la semaine
Activités du matin	
9h15 à 9h45	Activité planifiée et dirigée par l'éducatrice ou trousse d'activité (Brindami ou Mini gigote)
9h45 à 10h30	Habillage et jeux extérieurs si la température le permet
10h30 à 10h45	Rentrée, déshabillage, lavage des mains et préparation du dîner
10h45 à 11h00	Les enfants participent à mettre la table (Ami du jour)
11h00 à 11h30	Dîner et causerie à la table
11h30 à 12h15	Jeux libres calmes pour la préparation à la sieste
12h15 à 12h30	Routine de lavage des mains, Installation des matelas avec l'aide des enfants, routine du dodo
12h30 à 14h30	Sieste
Activités en après-midi	
14h30 à 15h00	Le réveil des enfants, routine de la toilette, hygiène et rangement des matelas et couvertures
15h00 à 15h30	Lavage des mains et collation
15h30 à 16h15	Habillage et jeux extérieurs si la température le permet
16h15 à 16h45	Jeux de société, danse et chansons
16h45 à 17h00	Hygiène et collation
Le regroupement des enfants et départ des éducatrices	
17h00 à 17h30	Jeux de motricité fine et manipulation ou jeux de devinette
17h35 à 18h00	Jeux libres jusqu'au départ de tous les enfants
18h00	Vérification des lieux et fermeture du service de garde

ANNEXE 6 : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La politique vise à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services offerts et d'une responsabilisation de la clientèle et du personnel.

Une plainte est une insatisfaction à l'égard d'un service offert par le service de garde. Elle peut être formulée verbalement, par écrit ou par courriel par toute personne en relation avec la garderie, par exemple, un parent utilisateur, un employé, etc.

Les objets d'une plainte peuvent être en regard :

- D'une obligation imposée par la Loi par les règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance ;
- D'une situation qui menace la santé, la sécurité et/ou le bien-être des enfants reçus au service de garde ;
- Des agissements qui manquent à une obligation ou à un devoir imposé d'un membre du personnel.

Toute plainte sera traitée dans le respect des valeurs de la garderie ainsi que des droits du plaignant et du membre du personnel concerné. Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs. Les membres du personnel sont tenus de prêter assistance à la personne qui veut formuler ou déposer une plainte.

Les plaintes seront traitées avec rapidité. L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties. Seule, la Direction est désignée pour la réception et le traitement des plaintes.

Procédure de traitement des plaintes :

Tout membre du personnel doit acheminer les parents à la Direction : celle-ci consignera les renseignements suivants :

- les coordonnées du plaignant et/ou de son représentant ;
- 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

- le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long ;
- la plainte est vexatoire ou de mauvaise foi ;
- la personne abandonne sa plainte ;
- la personne refuse de collaborer pleinement ;
- la plainte est anonyme ;
- la plainte n'est pas de la compétence du service de garde.

Dans le cas où une plainte ne peut être retenue pour examen, une justification écrite sera acheminée au plaignant.

Traitement d'une plainte :

A) Concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant et impliquant un membre du personnel :

Lorsque la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant et impliquant un membre du personnel, la Direction la signalera immédiatement au Centre Jeunesse de la Montérégie conformément au processus de signalement prévu. La Direction collaborera avec les représentants de cet organisme quant au suivi de la plainte. Bien que la suite de l'enquête appartienne au CJM, une plainte **retenue** par celui-ci entraînera automatiquement et immédiatement une suspension sans salaire du membre du personnel concerné.

B) Concernant un membre du personnel :

Lorsqu'un parent vit une insatisfaction face aux services offerts par un membre du personnel, il devrait **idéalement**, dans un premier temps, en faire part à la personne concernée.

S'il n'a pu ou voulu lui en faire part ou n'a pas obtenu satisfaction suite à cette intervention, il peut en référer à la Direction.

Suite à l'ensemble de ces démarches, si le parent juge que sa plainte n'a pas été traitée adéquatement, ou si la plainte concerne la Direction, il peut en référer par écrit au comité de parents. Cette requête sera alors inscrite à l'ordre du jour d'un prochain comité de parents.

C) Ne concernant pas un membre du personnel :

La plainte doit être acheminée pour traitement à la Direction. Suite à cette démarche, si le parent juge que sa plainte n'a pas été traitée adéquatement, il peut en référer par écrit au comité de parents. Cette requête sera alors inscrite à l'ordre du jour d'un prochain comité de parents.

D) Concernant la Garderie Le Centre La Bonté :

Les plaintes de cette nature doivent être dirigées au bureau des plaintes du ministère de la Famille et des Aînés, par écrit ou par téléphone :

Région de Montréal : (514) 873-2323 ministère de la Famille et des Aînés, 600 rue Fullum, Montréal (Qc) H2K 4S7

Délai pour l'examen d'une plainte

Le processus d'examen d'une plainte ne devrait pas dépasser un délai de 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.

Confidentialité

Il est important de préciser au plaignant que toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle. S'il s'avérait nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte au cours de la procédure d'examen de la plainte, il faudra informer la personne le plus tôt possible. Dans certains cas, un refus de sa part peut rendre impossible l'examen de la plainte ou la poursuite de cet examen. Si la personne consent à divulguer son identité, il faudra lui faire signer le formulaire de consentement prévu à cet effet.

Tous les dossiers de plaintes constitués par la garderie ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clés dans les bureaux du service de garde. Seuls, la Direction et le comité de parents ont accès à ces documents (lorsque nécessaire) pour l'application des mandats qui leur sont confiés.

ANNEXE 7 : TABLEAU DES MESURES D'EXCLUSION

Le jeune enfant est particulièrement réceptif aux infections de toutes sortes.

Les enfants malades, en règle générale, ne peuvent être admis au service de garde. Les maladies contagieuses débutent souvent par des symptômes qui ne permettent pas de les soupçonner. Certaines maladies contagieuses peuvent exiger un retrait temporaire.

Des mesures spéciales peuvent être nécessaires en cas d'épidémie. Le tableau suivant est un guide pour le personnel de la garderie et peut être un bon indicateur pour le parent qui se demande quand garder son enfant à la maison.

Dans tous les cas d'exclusion, lorsque le parent est contacté au cours de la journée lui demandant de venir chercher son enfant malade, il doit se présenter à l'intérieur d'un délai maximum de 1 heure 30 minutes.

D'autres maladies qui n'apparaissent pas sur ce tableau peuvent nécessiter un retrait temporaire. La garderie se réfère au tableau fourni par le Ministère *Les infections en milieu de garde* et le guide *des enfants gardés en santé*.

Cette politique d'exclusion s'applique également pour tout notre personnel en contact avec les enfants. De plus, le personnel de la garderie réagit rapidement lors des premiers cas et renforce toutes les mesures d'hygiène pour réduire les risques de propagation.

La meilleure barrière pour contrôler tous les microbes qui peuvent se propager dans un service de garde est le lavage des mains.

La collaboration des parents est essentielle.

Maladies	Exclure les enfants symptomatiques	En cas d'épidémie
En cas de diarrhée	<p>S'il est trop malade pour suivre les activités.</p> <p>Si la diarrhée est accompagnée de vomissements ou de fièvre.</p> <p>S'il y a présence de mucus ou de sang dans les selles.</p> <p>Si la fréquence est plus de 3 par jour.</p> <p>Si la diarrhée persiste plus de 48 heures L'exclusion est de 24 heures après l'apparition des derniers symptômes.</p>	<p>Il y a épidémie lorsque 2 cas de diarrhée apparaissent dans le même groupe.</p> <p>Dans cette situation, l'exclusion est de 48 heures après l'apparition des derniers symptômes.</p>
En cas de vomissements	<p>Sera exclu, l'enfant qui vomit une fois et est trop mal en point pour suivre les activités.</p> <p>Après deux vomissements, les parents sont appelés pour venir chercher l'enfant.</p> <p>L'exclusion est de 24 heures après l'apparition des derniers symptômes.</p>	<p>Il y a épidémie lorsque 2 cas de vomissements apparaissent dans le même groupe. Dans cette situation, l'exclusion est de 48 heures après l'apparition des derniers symptômes.</p>
En cas de fièvre La fièvre est un symptôme qui cache souvent une maladie contagieuse	<p>Nous appliquons le protocole d'administration de l'acétaminophène du MFA. Une fièvre incontrôlable nécessite l'exclusion de l'enfant.</p>	
En cas de gastro-entérite . Symptômes : diarrhée et/ou vomissements, nausées, crampes abdominales, fièvre légère à modérer, mauvais état général de l'enfant.	<p>L'enfant sera exclu pour une période de 48 heures.</p>	<p>Il y a épidémie lorsque 2 cas de vomissements et/ou diarrhée apparaissent dans le même groupe. Dans cette situation, l'exclusion est de 48 heures après l'apparition des derniers symptômes.</p>
En cas de rhume écoulement nasal, nez bouché, larmoiement, mal de gorge, toux, fièvre légère	<p>L'enfant sera exclu seulement si son état général ne lui permet pas de suivre les activités habituelles du groupe.</p>	
En cas de conjonctivite (infection de l'œil)	<p>Sera exclu si présence d'écoulement, de fièvre, de douleur oculaire et rougeurs aux paupières. Une consultation médicale sera exigée.</p>	<p>Il y a épidémie en présence de plus de deux cas en moins de 48 heures dans le même groupe. Exclusion durant 48 heures. Il y a épidémie si trois cas ou plus dans la garderie.</p>
En cas de grippe Influenza (toux, mal de gorge, maux de tête, fatigue importante, douleurs musculaires et fièvre.	<p>Si l'enfant présente plusieurs de ces symptômes, il a probablement la grippe. L'enfant sera exclu de la garderie, jusqu'à 7 jours après l'apparition des symptômes. À moins d'un avis médical qui confirme que l'enfant ne présente pas de risques de contagion pour les autres enfants et que son état général lui permet de suivre les activités du groupe.</p>	<p>En présence d'une pandémie de grippe, les autorités nationales vont nous dicter d'autres directives que nous mettrons en application.</p>
Poux	<p>L'enfant est exclu immédiatement de la garderie jusqu'à 24 heures après l'application du traitement. Si l'infestation persiste, l'enfant est exclu jusqu'à son examen par un professionnel de la santé.</p>	

ANNEXE 8 : PROCÉDURE D'EXPULSION

1. OBJECTIF

La présente procédure vise à assurer la meilleure qualité du service à tous les enfants de la garderie, en respectant le développement de chacun des enfants et les valeurs connues et endossées par tous les membres du personnel et les parents utilisateurs du service de garde.

2. PRINCIPES DIRECTEURS

L'enfant évolue dans un environnement complexe et les difficultés, qu'il peut vivre, peuvent nuire à son développement ou restreindre son adaptabilité. Dans ce contexte, la procédure vise le bien-être de l'enfant. C'est pourquoi elle tient compte de plusieurs mesures prises pour soutenir l'enfant, avec la collaboration d'un ensemble de partenaires, dont les parents.

3. SITUATIONS ET MOTIFS POUVANT MENER À L'EXPULSION D'UN ENFANT

Aspects administratifs et financiers

La garderie pourrait mettre fin à l'entente de services de garde lorsque :

- Le parent ne paie pas ses frais de garde comme prescrit par le Règlement sur la contribution réduite - Frais de garde et modalités de paiement ;
- Le parent ne respecte pas la politique administrative du paiement des frais de garde ;
- Le parent ne respecte pas les conditions d'admissibilité prévues par la Loi et le Règlement sur la contribution réduite.

Comportements d'adultes inacceptables

La garderie résiliera automatiquement l'entente de services de garde si un parent, à l'égard de son personnel (salariables et gestionnaires), à l'égard d'enfants de la garderie ou à l'égard d'un autre parent utilisateur, commettait un acte de violence physique ou verbale.

Il pourrait en être de même si un parent nuit au bon fonctionnement de la garderie, à sa réputation, à celles de ses employées (salariables et gestionnaires) ou de ses dirigeants (conseil d'administration).

Dans le cas d'attitudes inappropriées ou inacceptables d'un parent à la garderie, une rencontre sera faite avec la direction. Un changement significatif sera attendu dans un délai de 7 jours. Dans le cas contraire, la situation sera portée au conseil d'administration.

Situations reliées aux services offerts aux enfants

La procédure d'expulsion n'est mise en application que lorsque la garderie n'est pas en mesure de répondre aux besoins de l'enfant et/ou du parent.

- Lors de comportements particuliers ou problématiques de l'enfant, mettant sérieusement en danger la santé, la sécurité ou le bien-être de ses pairs et/ou du personnel de la garderie ;
- Lorsque l'enfant par ses comportements ou ses attitudes se met lui-même en danger ;
- Lorsqu'un enfant présente des problèmes d'intégration et qui ne se résolvent pas malgré la mise en place d'un plan d'intervention ;
- Finalement, lorsqu'il n'y a pas d'accommodement raisonnable sans contrainte excessive pour le service offert aux enfants.

4. PROCESSUS D'INTERVENTION

En présence de difficultés importantes chez un enfant, un processus est immédiatement déclenché. Les étapes suivantes s'appliquent, selon les besoins :

Identification : Nommer une éducatrice répondante. Échanger verbalement avec les parents sur certaines façons d'agir et sur ce que l'enfant vit à la garderie et à la maison.

Information : Informer l'équipe des difficultés éprouvées avec l'enfant. Faire un portrait de la situation, et discuter des pistes d'interventions possibles. Échanger verbalement avec les parents sur les moyens pris ou à prendre pour soutenir l'enfant.

Observations : Remplir une grille d'observation selon la procédure établie, et recueillir des observations pendant au moins deux semaines. Communiquer nos observations aux parents et obtenir un aperçu de leurs observations sur ce qui se passe à la maison.

Préparation : Établir les objectifs pour soutenir l'enfant, compte tenu des observations découlant de l'étape précédente. Élaborer des moyens pour atteindre ces objectifs et préparer une rencontre avec les parents selon la procédure établie en ce sens.

Rencontre : Rencontrer les parents selon la procédure établie. La rencontre est préparée et effectuée par la Direction et l'éducatrice. Exposer les faits observés et les objectifs établis. Faire participer les parents et obtenir leur approbation au processus. Trouver des moyens pour atteindre les objectifs, autant au service de garde qu'à la maison, si nécessaire.

Fixer une date pour réévaluer le plan d'intervention avec les parents. Préparer un compte rendu écrit de la rencontre.

Retour : Faire un retour en équipe et présenter le plan d'intervention.

Application : Appliquer et suivre le plan d'intervention pendant au minimum de trois semaines, avec le soutien de la Direction et des différents partenaires, au besoin.

Évaluation : Évaluer le progrès de l'enfant, faire le bilan du plan d'intervention, et apporter des modifications, au besoin. Rencontrer les parents et les partenaires, au besoin.

Dans le cadre de ce processus, nous n'hésitons pas à offrir du soutien au personnel par le biais de professionnels de différents organismes : CLSC, CMR, CRDI, DPJ, etc.

5. RÉSULTATS

Si les résultats de ce processus sont concluants et positifs, l'équipe doit tirer profit de l'expérience et partager ses résultats. Dans le cas contraire, si la procédure d'intervention échoue, il est nécessaire de réévaluer si le processus et les objectifs étaient appropriés et ensuite demander le soutien et l'avis d'une personne extérieure pour juger les circonstances et la gravité de la situation. Parce que l'expulsion d'un enfant est une mesure extrême, il faut y recourir en dernier ressort, lorsque toutes les autres solutions ont été épuisées. L'objectif est d'abord de soutenir une difficulté ou un comportement, même dans le cas d'une problématique qui nous semble sans issue.

6. COLLABORATION DES PARENTS

La collaboration directe et soutenue de la part des parents est primordiale (ex. : suivi des ressources externes, consultations professionnelles, etc.).

Advenant un manque de la collaboration et/ou un manque de support de la part des parents, la garderie sera dans l'obligation de refuser l'enfant au service de garde. Cette mesure a pour but de maintenir le bien être des autres enfants fréquentant le service de garde ainsi que celui de l'éducatrice.

Évaluation : Évaluer le progrès de l'enfant, faire le bilan du plan d'intervention, et apporter des modifications, au besoin. Rencontrer les parents, la Direction et les partenaires, au besoin.

Dans le cadre de ce processus, nous n'hésitons pas à offrir du soutien au personnel par le biais des différentes ressources professionnelles à notre disposition.

7. MÉCANISMES DE COMMUNICATION AVEC LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET AVEC LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE

Communication avec le Conseil d'Administration

Lorsqu'une situation se présente où l'expulsion d'un enfant est envisagée, la direction de la garderie doit en informer immédiatement le Conseil d'Administration. Les raisons de cette décision, ainsi que les mesures prises pour résoudre la situation, doivent être clairement exposées.

Si le Conseil d'Administration le juge nécessaire, une réunion peut être organisée pour discuter de la situation. La direction de la garderie doit fournir des informations détaillées sur les motifs de l'expulsion, les mesures préventives prises et les éventuelles options envisagées.

Le Conseil d'Administration de la garderie prend une décision éclairée concernant l'expulsion. Les aspects légaux, éthiques et les implications pour l'enfant et la garderie sont soigneusement examinés avant de parvenir à une résolution.

Communication avec le ministère de la Famille

Conformément aux exigences du ministère de la Famille, la direction de la garderie doit signaler toute expulsion d'enfant au ministère dans les délais prescrits. Les détails de l'expulsion, les raisons sous-jacentes et les mesures prises pour traiter la situation doivent être inclus dans ce signalement.

Si le ministère de la Famille demande des informations supplémentaires sur l'expulsion, la direction de la garderie doit fournir des détails complets, transparents et exacts, conformément aux politiques et aux règlements en vigueur.

La garderie doit être prête à fournir au ministère de la Famille des mises à jour sur la mise en œuvre des mesures convenues pour résoudre la situation ayant conduit à l'expulsion. Cette communication continue démontre l'engagement de la garderie à prendre des mesures constructives pour le bien-être des enfants.

