

RÉGIE INTERNE CENTRE DE LA PETITE ENFANCE MAMUSE INC.

Pour vous aider à mieux comprendre le milieu dans lequel vit quotidiennement votre enfant, nous vous avons préparé ce document. Le lire fréquemment et attentivement vous aidera à vous intégrer et à vous impliquer au sein du Centre de la petite enfance (CPE) MAMUSE.

Le CPE MAMUSE est administré par un conseil d'administration composé de 8 administrateurs dont 6 parents, (élus par les parents usagers du service de garde en assemblée générale), 1 membre du personnel du CPE (élus par les employés du CPE) et 1 membre de la communauté (élu par les parents usagers du service de garde en assemblée générale).

Au Québec, les services de garde sans but lucratif sont régis par la Loi sur les services de garde à l'enfance. Le ministère dédié au CPE voit à l'exécution de la Loi et de ses règlements.

Le ministère a le mandat d'accorder les permis d'opération des Centres de la petite enfance. Ce permis détermine le nombre de places disponibles pour chaque CPE répondant aux normes de qualité prévues par la Loi.

Le CPE MAMUSE assure des services de garde de qualité à 48 enfants âgés de 18 mois à 5 ans. Ses services s'adressent aux membres de la communauté universitaire de l'UQÀM (étudiantes, étudiants, professeures, professeurs, chargées, chargés de cours, employées, employés syndiqués ou non syndiqués).

Les documents ci-dessous vous informent de l'organisation et des structures de votre CPE :

- Les règlements généraux;
- Les règlements de régie interne;
- La plate-forme pédagogique;
- L'entente de services de garde à contribution réduite.

Le dossier que nous conservons au CPE au sujet de votre enfant comprend :

- La fiche d'inscription;
- Une attestation de votre appartenance à la communauté universitaire;
- Une photocopie de votre choix de cours et les numéros de locaux où ont lieu les cours si vous êtes étudiante, étudiant;
- L'entente de services de garde à contribution réduite;
- Un formulaire de demande d'admission à la contribution réduite;
- Les ententes de protocoles.

RÉGIE INTERNE RÈGLEMENTS

1. Heures d'ouverture et de fermeture

Le CPE ouvre ses portes à 7 h et les ferme à 18 h. **L'enfant doit avoir quitté le local à 18 h.**

1.1 Heures d'arrivée et de départ

Il est souhaitable que l'enfant arrive avant 09 h 30 afin de faciliter le travail des éducatrices, des éducateurs et du responsable de l'alimentation, ainsi que l'intégration de l'enfant aux activités de la garderie. En période estivale, puisque plusieurs activités à l'extérieur sont prévues, il est souhaitable que l'enfant arrive avant 9 h 30.

1.1.1 Les parents doivent appeler avant 9 h 00 si leur enfant doit s'absenter pour la journée ou s'il arrive après 09 h 30.

1.1.2 L'heure de départ est 18 h. Les parents doivent avoir quitté le CPE avec leur enfant pour 18 h. Appelez pour nous avertir d'un retard.

1.1.3 S'il y a retard, une amende de 1,00 \$ par minute de retard est imposée. Les parents doivent signer le registre des retards.

2. Politique d'admission

2.1 Fréquentation et ratio

Les enfants sont inscrits **obligatoirement** au CPE MAMUSE sur une base régulière de **5 jours par semaine**. **Le CPE n'accueille aucun enfant à temps partiel.**

Ratio et formation des groupes

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

Ratio par éducatrice	Groupe
8 enfants/1 éducatrice	18 à 30 mois
8 enfants/1 éducatrice	24 à 36 mois
16 enfants/2 éducatrices	30 mois à 4 ans
16 enfants/2 éducatrices	4 à 5 ans

10 enfants âgés de 4 à 5 ans au 30 septembre peuvent être pris en charge par

une seule éducatrice. Le grand remaniement des groupes se fait en septembre.

Il peut y avoir des changements en cours d'année lorsque des places se libèrent. La direction analyse chaque situation et en discute avec les parents afin d'évaluer la meilleure option pour l'enfant.

2.2 Liste d'attente et Inscription

Les parents doivent d'abord s'inscrire sur la liste d'attente via le guichet unique d'accès aux services de garde du Québec LA PLACE 0-5;

Au moment de l'inscription au CPE, les parents doivent compléter les fiches de renseignements, fournir tous les documents requis et signer les autorisations et l'entente de services.

Les parents doivent s'assurer que la fiche de renseignements de son enfant soit à jour tout au long de sa fréquentation au CPE. Il doit informer la direction de tout changement (adresse, numéro de téléphone) par écrit.

Le renouvellement annuel de la fréquentation s'effectue le 1^{er} septembre de chaque année.

2.3 Priorités d'admission

2.3.1 L'enfant d'une employée, d'un employé du CPE.

2.3.2 Un enfant dont le frère ou la sœur fréquente le CPE.

2.3.3 Tout autre enfant d'une étudiante, d'un étudiant, d'une professeure, d'un professeur, d'une personne chargée de cours ou autre employée, employé syndiqué ou non syndiqué de l'UQÀM.

2.3.4 Tout autre enfant dont le parent n'est pas membre de la communauté uqamienne, et qui est inscrit sur la liste d'attente du CPE MAMUSE via le guichet d'accès aux services de garde du Québec LA PLACE 0-5

2.4 Entente de services

Tout parent dont l'enfant est inscrit au CPE doit signer l'entente de services prescrit par le ministère. La fréquentation de l'enfant doit être celle décrite dans l'entente de services. Cette entente prend fin le 31 août.

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

2.5 Autres informations concernant l'admission

2.5.1 Il y a trois sessions de 4 mois au cours de l'année :

- a) de septembre à décembre;
- b) de janvier à avril;
- c) de mai à août.

2.5.2 La liste d'attente pour les demandes d'admission est renouvelable aux conditions suivantes :

- a) Les parents s'inscrivent au CPE MAMUSE via le guichet d'accès aux services de garde du Québec LA PLACE 0-5
- b) Les parents font les mises à jour au dossier de leur enfant dès qu'une situation ou que les besoins de garde changent.

2.5.3 L'enfant admis en début de session est choisi selon l'ordre de priorité défini aux articles 2.3.1 à 2.3.4, selon la disponibilité dans le groupe d'âge auquel il appartient et selon l'ordre chronologique (soit la date à laquelle la demande d'admission a été faite).

2.5.4 Si des parents refusent une place offerte, leur demande d'admission est annulée. Les parents peuvent faire une nouvelle demande d'admission ultérieurement, s'ils le désirent.

2.5.5 L'admission d'un enfant est normalement faite aux mois de septembre, janvier et mai. Elle peut se faire à un autre moment, si une place se libère.

3 Politique administrative

3.1 Contribution réduite

Les parents bénéficient, pour leur enfant, d'une place à contribution réduite dont le tarif est fixé par ministère dédié au CPE. Les parents doivent remplir un formulaire de demande et fournir les documents requis au CPE. Ce dernier rendra sa décision écrite dans les 5 jours suivant la réception de la demande. La contribution réduite sera exigible à la date de la décision.

N.B. Selon l'Article 11 du Règlement sur la contribution réduite, les parents bénéficiaires de la Sécurité du revenu peuvent bénéficier d'une exemption complète de contribution.

3.2 Services complémentaires

3.2.1 Frais pour les articles d'hygiène :

Des frais annuels de 10 \$ sont facturés aux parents afin de couvrir l'utilisation de crème solaire pour son enfant. Les parents qui refusent d'assumer ces frais devront fournir la crème solaire pour leur enfant en quantité suffisante. Ces frais, non remboursables, sont payables le 1^{er} septembre de chaque année.

3.2.2 Sorties éducatives :

Des sorties éducatives sont organisées durant l'année au CPE. Ces sorties sont optionnelles. L'enfant qui ne participe pas à une sortie sera accueilli au service de garde et bénéficiera des services éducatifs.

Pour que l'enfant puisse y participer, les parents devront signer une entente de services particulière à chacune de ces sorties et celle-ci sera incluse dans le dossier de l'enfant. Cette entente additionnelle comprendra une description de la sortie, la date, le lieu, le coût et l'autorisation du parent. Lors de ces sorties, le ratio adulte/enfant est augmenté afin d'assurer la sécurité la plus efficiente possible lors des déplacements et du déroulement des activités. Des parents accompagnateurs sont alors sollicités. Si le ratio recherché n'est pas suffisant, la tenue de l'activité peut être compromise.

Ces frais sont facturés aux parents qui ont autorisé la participation de leur enfant et qui ont signé l'entente particulière concernant les sorties dans le cadre d'activités éducatives. Les frais ne sont pas remboursables si l'enfant arrive en retard ou s'il s'absente le jour de l'activité. De plus, l'heure de départ, qui sera communiqué au parent au préalable, devra être respectée pour pouvoir profiter de l'activité.

3.3 Modalité de paiement

Les frais de garde sont payables par chèque, par paiement préautorisé ou par argent comptant.

3.3.1 Un reçu est remis pour chaque somme d'argent comptant.

3.3.2 Les frais de garde sont payables dès réception de la facture émise aux quatre semaines. Le prélèvement bancaire se fait 1 fois par mois selon le calendrier des paiements préautorisé. Une entente de prélèvement peut être prise pour un prélèvement aux 2 semaines.

3.3.3 Des frais d'administration de 20 \$ sont exigés pour un chèque sans provision ou pour un paiement préautorisé refusé par l'institution financière.

3.3.4 Des frais d'administration de 15 \$ sont exigés pour un paiement en retard d'un mois.

3.4 Retards ou refus de paiement

Outre l'application de l'article 3.3.4, un retard dans le paiement entraîne un 1^{er} avis écrit. Une entente est prise pour remédier à la situation.

Des retards répétés dans les frais de garde sont soumis au conseil d'administration pour décision. Après 3 avis, le CPE applique sa politique d'expulsion (voir article 6).

3.5 Reçu

3.5.1 Un reçu est remis pour chaque somme d'argent comptant.

3.5.2 Un reçu annuel est remis aux parents avant le 28 février. Ce reçu aux fins d'impôt comprend, au fédéral, toutes les sommes acquittées pour la totalité des frais de garde et de certains frais divers éligibles et, au provincial, couvre les sommes des frais de garde admissibles excédant le paiement de la contribution réduite ainsi que les frais divers éligibles.

3.5.3 Les parents dont l'enfant a quitté le CPE avant cette période reçoivent leur reçu par la poste.

4 Calendrier et assiduité

4.1 Jours fériés

Les treize (13) jours fériés pour le CPE sont les mêmes que ceux de l'UQÀM :

Fête du Travail	Jour de l'An
Action de grâces	Lendemain du Jour de l'An
Veille de Noël	Vendredi saint
Jour de Noël	Lundi de Pâques
Lendemain de Noël	Fête des Patriotes
Veille du Jour de l'An	Saint-Jean-Baptiste
	Fête du Canada

4.1.1 Si un jour férié survient un samedi ou un dimanche, il est reporté au jour ouvrable précédant ou suivant selon le calendrier de l'UQÀM.

4.1.2 Les frais de garde (contribution réduite) sont payables lors de ces 13 jours fériés.

4.2 Autres jours de fermeture

Le CPE ferme son service pendant la période entre Noël et le Jour de l'An. Selon le calendrier annuel, il peut y avoir une ou deux journées de fermeture en supplément des jours fériés officiels. Ces journées de fermeture sont déterminées selon le calendrier de l'UQÀM.

Le CPE ferme également son service le dernier vendredi du mois d'août pour une journée pédagogique en vue de planifier sa grande rentrée.

Les dates des jours de fermeture prévus du CPE sont indiquées dans l'entente de subvention entre le CPE et le ministère ainsi que dans l'entente de services de garde entre le CPE et le parent.

À noter que ces jours de fermeture supplémentaires (autres que les 13 jours fériés) ne sont pas facturés aux parents.

4.3 Fermeture imprévue du CPE

4.3.1 S'il survient une fermeture imprévue (évacuation d'urgence, panne électrique, bris de chauffage, etc.), les parents sont informés par téléphone. Si une fermeture survient durant la journée, la direction communique avec les parents pour leur demander de venir chercher leur enfant.

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

4.3.2 Seuls les frais de garde (contribution réduite) de la première journée de fermeture seront facturés aux parents.

4.4 Avis d'absence pour maladies ou autres

Si leur enfant doit s'absenter pour la journée, les parents doivent en aviser le CPE avant 9 h le matin, au numéro de téléphone suivant : 514 987-3000 poste 1832

4.5 Avis de vacances

Pour permettre une meilleure planification des groupes pour l'été, il est demandé aux parents d'aviser l'administration du CPE avant le 1^{er} mai de la période de vacances qu'ils entendent prendre avec leur enfant. Pour tout changement les parents devront en aviser la direction au moins 24 heures à l'avance.

4.6 Avis de départ

Les parents peuvent, à tout moment, résilier leur contrat au moyen du formulaire prévu ou d'un avis écrit à cet effet remis à la direction du CPE. Le contrat est résilié de plein droit à compter de l'envoi du formulaire ou de l'avis.

4.6.1 Si les parents résilient leur contrat, ces derniers doivent payer :

- Le prix des services qui leur ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat;
- La moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50,00 \$, soit une somme représentant au plus 10 % du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

4.6.2 Le CPE remet aux parents l'attestation des services de garde reçus. Les parents devront s'acquitter de toutes les sommes dues.

4.7 Fiche d'assiduité

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

5 Politique d'accueil

5.1 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 de sa fréquentation au CPE. Dans le but de sécuriser l'enfant, de rassurer les parents et de permettre au personnel de mieux connaître les habitudes de l'enfant et les attentes des parents, il est possible pour les parents d'accompagner leur enfant lors de ses premiers jours de fréquentation au CPE.

5.2 Responsabilité parentale à l'arrivée et au départ

5.2.1 Les parents (ou la personne autorisée) qui accompagnent l'enfant doivent le dévêtir à l'arrivée et le vêtir au départ. De plus, ces personnes doivent ranger les effets personnels de l'enfant dans son casier, l'accompagner pour lui faire se laver les mains.

5.2.2 Les parents (ou la personne autorisée) qui accompagnent l'enfant doivent avertir le personnel en place de l'arrivée de l'enfant et de son départ.

5.2.3 Les parents (ou la personne autorisée) sont responsables de leur enfant tant qu'ils sont en sa présence au CPE.

5.3 Personnes autorisées à venir chercher l'enfant

Si une autre personne que les personnes autorisées dans le dossier de l'enfant doit venir chercher l'enfant, les parents devront avoir prévenu le CPE au préalable. Cette personne devra nécessairement s'identifier auprès du personnel en place au moment de venir chercher l'enfant.

6. Politique d'expulsion

La présente Politique d'expulsion des enfants au CPE MAMUSE est conforme l'entente de services de garde prescrite par le ministère. Cette politique soutient l'objectif ultime d'assurer un milieu empreint de respect favorisant le développement harmonieux des enfants et leur intégration.

6.1 Responsabilité du CPE MAMUSE

Le CPE informe les parents, dont un enfant bénéficie de ses services, de la Politique d'expulsion et de résiliation de l'entente de service de garde lors la signature du contrat de l'entente de services. Il lui remet également le document de Régie interne du CPE qui contient cette politique.

6.2 But de la politique

Cette politique a pour objectif de définir les situations et les motifs d'expulsion et la résiliation du contrat de services en plus de préciser les procédures rattachées à la politique.

L'expulsion d'un enfant ou du parent est une mesure ultime et exceptionnelle qui peut mener à la résiliation du contrat de services entre le CPE et les parents de l'enfant.

Avant d'appliquer cette mesure d'expulsion, le CPE met de l'avant une série d'actions et d'efforts concrets en vue d'intégrer, d'assurer et de procurer un service éducatif de qualité aux enfants.

6.3 Situations et motifs entraînant l'expulsion d'un enfant

Le CPE MAMUSE peut prendre la décision de mettre fin à un contrat de services pour différentes raisons :

- Négligence ou refus de payer les frais de garde;
- Impossibilité pour le CPE de répondre aux besoins d'un enfant après l'application d'un plan d'intervention;
- Non-respect de manière répétée des règles de régie interne;
- Absence de collaboration du parent dans la mise en œuvre d'un plan d'intervention dans le cas d'un enfant à besoins particuliers;
- Comportements d'adultes inacceptables menaçant la sécurité et la santé des enfants, du personnel, de la direction ou des autres parents, incivilités.

6.4 Procédures d'expulsion et de résiliation de l'entente de service de garde

6.4.1 Aspects administratifs et financiers

Les parents ont l'obligation d'acquitter les paiements des services rendus, et ce, toutes les 4 semaines. Le CPE facture les parents aux 4 semaines pour les semaines en cours. À la fin des 4 semaines, si le solde n'est pas acquitté en entier, un avis de 10 jours sera émis pour que la totalité du solde soit réglée ou qu'un arrangement de remboursement soit fait.

Si au terme des 10 jours le compte n'a toujours pas été acquitté et que les parents n'ont pris aucune entente avec la direction du CPE, une entente entre le parent et la direction doit être écrite et signée entre les deux parties. Si l'entente prise au préalable n'est pas respectée, la direction prend des mesures de gradation, soit l'envoi d'un deuxième et d'un troisième avis. Après trois avis de retard ou de refus de paiement, le CPE se voit dans l'obligation de procéder à l'expulsion de l'enfant.

6.4.2 L'impossibilité pour le CPE de répondre aux besoins d'un enfant

Il arrive en de rares occasions que le CPE n'ait plus les ressources humaines ou les équipements nécessaires pour répondre aux besoins de l'enfant, notamment lorsque la santé de l'enfant se détériore ou que l'enfant présente des problèmes de comportements ou des comportements violents à l'endroit de ses pairs et/ou du personnel du CPE et qui, par ses comportements et attitudes, met en danger la sécurité de ses pairs ou se met lui-même en danger lorsqu'il fréquente le CPE.

À ce moment, la direction informe les parents de la situation. La direction et le personnel éducateur tiennent une rencontre avec les parents et les intervenants pour bien cerner l'ampleur de la problématique et établir un plan d'intervention.

La direction fait une analyse des besoins en ressources humaines, logistiques, matérielles, puis fait des démarches auprès du ministère et des autres services, dont le CSSS, pour avoir le soutien nécessaire.

Si le plan d'intégration ne donne pas les résultats souhaités et que l'intégration de l'enfant demeure problématique, la direction rencontre les parents et fait un rapport au conseil d'administration.

Le conseil d'administration prend une résolution pour le maintien ou le retrait de l'enfant.

6.4.3 L'absence de collaboration du parent dans la mise en œuvre d'un plan d'intervention dans le cas d'un enfant à besoins particuliers

L'éducatrice informe la direction de la situation problématique et le manque de collaboration pour l'intégration de l'enfant.

La direction et l'éducatrice rencontrent les parents dans le but d'exprimer les difficultés rencontrées, les attentes et d'obtenir leur collaboration.

Si la situation se détériore ou s'il n'y a aucune amélioration, le CPE fait parvenir un avis au parent annonçant la fin de service dans les deux semaines suivant l'avis.

En tout temps, si la santé ou la sécurité des autres enfants et/ou du personnel est mise en cause, la direction prend rendez-vous avec les parents pour faire le point sur la situation et exige des actions démontrant leur collaboration. Selon la gravité des comportements de l'enfant, l'entente de services de garde peut être résiliée sans avis préalable.

6.4.4 Problèmes de comportements du parent

Un parent usager du CPE qui transgresse de manière répétée les règles de la régie interne, fait preuve d'incivilités envers le personnel ou d'autres parents ou nuit au bon fonctionnement, s'expose à la résiliation de l'entente de services de

garde.

Le parent qui a des comportements verbaux et/ou physiques irrespectueux ou violents envers les enfants, le personnel, la direction ou d'autres parents, ou qui présente des comportements nuisant au bon fonctionnement du service de garde risque une expulsion par le conseil d'administration et une résiliation de l'entente de garde sans avis préalable.

Cependant, s'il s'agit d'un premier comportement identifié de ce type, le conseil d'administration donnera à ce parent l'occasion de se faire entendre avant qu'une décision ne soit prise si la santé ou la sécurité des enfants ou du personnel n'est pas menacée. Dans le cas d'un second comportement irrespectueux ou violents envers les enfants, le personnel, la direction ou d'autres parents une résiliation de l'entente de garde sera prise sans avis préalable.

6.5 Communication de l'expulsion et de la résiliation de l'entente de services

Lorsqu'il y a décision d'expulser un enfant du CPE, la direction du CPE MAMUSE rencontre les parents pour leur expliquer que leur enfant est expulsé avant de lui acheminer, par courrier recommandé, l'avis d'expulsion de l'enfant à l'attention des parents.

L'avis comprend les motifs de l'expulsion et la date de fin du contrat de services de garde. Un délai de 2 semaines est accordé entre la transmission de l'avis et la résiliation de l'entente de services. Par contre, aucun avis préalable ne sera transmis dans le cas où la santé ou la sécurité des enfants ou du personnel est menacée.

6.6 Comportement irrespectueux envers le personnel et le fonctionnement du CPE

Un comportement respectueux du personnel du CPE repose, en plus de l'évidence du respect verbal et physique, sur un « bon sens » comportemental de l'adulte accompagnant l'enfant. Par exemple, en accord avec le point 5.2 de la politique d'accueil, il est demandé que l'adulte qui accompagne l'enfant le matin prenne le temps de son arrivée et de sa transition dans le service de garde ou dans son groupe. Ainsi, accompagner l'enfant pour qu'il enlève ses habits extérieurs, mette ses souliers ou chaussons d'intérieur ou encore se lave les mains avant de rejoindre ses amis fait partie intégrante du respect du personnel du CPE et de son fonctionnement. Aussi, l'enfant ne doit pas être « déposé » dans le hall du CPE. De même, les adultes doivent enlever leurs souliers pour circuler dans le CPE, comme ils le font à leur domicile garantissant ainsi au personnel mais aussi à leur.s enfant.s un environnement sain et propre. Le personnel est encouragé à remonter tout comportement récurrent de ce type. Les manquements répétés de cette

nature pourront amener à une convocation de l'adulte par le conseil d'administration et des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion définitive.

7. Politique d'hygiène, santé et sécurité

7.1 Maladie

Un enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants (température, diarrhée, vomissements) ne pourra être admis au CPE. Si le personnel du CPE juge l'enfant incapable de participer normalement aux activités de la journée, celui-ci ne pourra être accepté.

Si l'enfant présente un ou plusieurs symptômes de maladie au CPE, au cours de la journée, l'éducatrice contactera les parents pour lui demander de venir chercher leur enfant dans les plus brefs délais.

En cas d'urgence, si les parents, qui auront déjà signé une autorisation lors de l'admission de son enfant au CPE Mamuse, ne peuvent venir dans un bref délai ou s'ils ne peuvent être joints, l'enfant sera conduit à l'hôpital. L'enfant, dans un pareil cas, sera accompagné d'un membre du personnel du CPE.

7.2 Médicaments

Les parents d'un enfant qui doit recevoir des médicaments devront, à son arrivée au CPE, le signaler à l'éducatrice, l'éducateur présent. Il doit remplir un formulaire autorisant le personnel du CPE à administrer ce médicament. Le médicament devra porter l'étiquette de la pharmacie (prescription) pour être administré.

Elle comprend :

- Le nom de l'enfant;
- La date;
- Le nom du médicament;
- La dose à donner;
- L'heure à laquelle il faut l'administrer.

Le formulaire d'autorisation comprend en plus :

- La signature ou les initiales d'un parent ou d'un tuteur;
- La signature et l'heure à laquelle l'employé a administré le médicament.

7.3 Certificat médical

Un certificat médical récent ainsi qu'une photocopie du carnet de santé de l'enfant sont exigés à l'admission et au retour si l'enfant s'absente pour des raisons de santé relatives à l'article 7.1 du présent règlement.

Le personnel du CPE doit être au courant de :

- L'état de santé général de l'enfant;
- Des problèmes particuliers d'ordre médical;
- Des immunisations reçues ou à recevoir.

7.4 Protocoles réglementés

Le personnel du CPE administre de l'**acétaminophène** seulement en cas de fièvre, et à partir de 38 degrés, pour faire baisser la température.

7.4.1 Les parents ne sont pas tenus de signer ce protocole. Toutefois, en l'absence d'un protocole réglementé signé, aucun médicament ne sera administré à son enfant. Ainsi, en cas de fièvre, le CPE prendra des moyens naturels pour faire diminuer la température et les parents devront se présenter au CPE pour venir chercher son enfant, sans délai.

7.5 Protocoles non réglementés

L'autorisation médicale n'est pas requise pour administrer des gouttes nasales salines, des solutions orales d'hydratation, de la crème pour érythème fessier, de la crème solaire, de la crème hydratante, du baume à lèvres et de la lotion calamine. L'autorisation écrite des parents est obligatoire.

7.5.1 Le CPE ne fournit que la crème solaire. Les parents devront fournir, au besoin, les produits nommés ci-haut.

7.5.2 Les parents devront signer les autorisations. Les parents dont l'enfant présente une allergie ou une intolérance à la marque de crème solaire utilisée par le CPE devront la fournir.

7.6 Mesures d'hygiène, de santé et sécurité

Le personnel du CPE applique les Mesures d'hygiène, de santé et sécurité nécessaires pour prévenir la propagation des maladies, des accidents et maintenir l'état de santé générale des enfants.

7.7 Respect du sommeil de l'enfant

L'horaire type du CPE prévoit une période de repos pendant la journée. Tous les enfants doivent se reposer au moins une heure, couchés.

8. Politique nutritionnelle

Les enfants dînent dans leurs locaux 2 semaines sur 3 avec leur éducatrice ou leur éducateur. La semaine où les enfants ne dînent pas dans leur local, ils dînent, comme prévu au calendrier, dans la salle à manger, accompagnés de leur éducatrice ou de leur éducateur et de la direction. Ce moment de la journée est considéré comme une activité importante où les enfants font plusieurs apprentissages. Tous les enfants sont invités à goûter.

8.1 Menu

Le menu est basé sur le guide alimentaire canadien, il est affiché en permanence à l'entrée du CPE.

8.2 Repas et collations

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

8.2.1 Horaire du service : La collation du matin est servie à 9 h 30 pour tous les enfants du CPE MAMUSE. La collation de l'après-midi est servie après la sieste vers 15 h 30. Le service du dîner se fait chaque jour à 11 h 30.

8.3 Friandises ou autres aliments

Par mesure de sécurité, les friandises ou aliments de toutes sortes ne sont pas tolérés au CPE.

8.4 Gestion des allergies alimentaires, intolérances et restrictions

Le CPE peut substituer certains aliments auxquels l'enfant est allergique, intolérant ou qu'il ne peut consommer par conviction religieuse.

8.4.1 Dans le cas d'un régime alimentaire spécial, les parents doivent remettre les directives écrites quant aux repas et aux collations à fournir à leur enfant si celui-ci est astreint à une diète spéciale prescrite par un membre du Collège des médecins du Québec.

8.4.2 Pour la sécurité de l'enfant souffrant d'allergies ou d'intolérances, ainsi que pour respecter l'enfant qui ne consomme que certains aliments par conviction religieuse, le CPE affiche dans le local de l'enfant et dans la cuisine le nom de l'enfant, avec sa photo en mentionnant l'aliment ne pouvant être consommé et le traitement requis en cas d'allergie.

8.4.3 Les parents devront signer une autorisation pour procéder à cet affichage. Le CPE s'occupe photographier l'enfant. De plus, les parents dont l'enfant est allergique et que l'Épipen est prescrit, devront signer le protocole à cet effet.

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

9. Politique de sécurité

9.1 En cas d'incident

Si votre enfant subit une lésion mineure (exemples : ecchymose, plaie due à une morsure humaine, éraflure ou lèvre fendue suite à chute), le personnel intervient selon les circonstances et applique les mesures d'hygiène et de premiers soins.

Dépendamment de la gravité de la lésion, les parents ne seront pas avisés systématiquement avant leur arrivée. Cependant, un rapport d'incident est achevé par le personnel responsable présent lors de l'événement. Les parents devront signer le formulaire et le remettre à la direction afin que le formulaire soit consigné au dossier de l'enfant. Une copie peut être remise au parent s'il le demande.

9.2 En cas d'accident

Si un accident survient au CPE, le personnel applique les mesures d'urgence prévues selon la situation. S'il y a lieu, le personnel demande une intervention médicale d'urgence et contacte les parents. Un rapport d'accident est achevé par le personnel responsable présent lors de l'événement. Les parents devront signer le formulaire et le remettre à la direction afin que le formulaire soit consigné au dossier de l'enfant. Une copie peut être remise aux parents s'ils le demandent.

9.3 Exercice d'évacuation

Le personnel du CPE a mis au point, avec la collaboration du Service de la prévention et des incendies de l'UQÀM, un plan d'évacuation qui est mis en pratique une fois par an avec les enfants. Ce plan d'évacuation est mis à jour chaque année.

9.4 Refuge en cas d'urgence

Dans le cas où le personnel doit évacuer les enfants de l'établissement, le point de rencontre est :

**LE TRANSEPT
UQÀM – ENTRÉE VIA LE 1400 RUE BERRI**

Pavillon Judith-Jasmin

9.5 Gestion des renseignements personnels

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

Tous les rapports d'accidents ou d'incidents produits par le CPE sont consignés dans un dossier à cet effet qui peuvent être transmis, au besoin, à l'assureur du CPE.

10 Fonctionnement et mode de communication

10.1 Les vêtements

Il est demandé que les enfants portent des vêtements confortables, ajustés à leur

taille, qui les rendent libres de tous mouvements et adaptés à la température puisqu'ils vont jouer à l'extérieur tous les jours.

10.1.1 Pour des raisons de sécurité lors de la saison froide, les foulards et les mitaines avec cordons sont interdits.

10.1.2 Les gougounes et les « Crocs » sont interdits pour des raisons de sécurité.

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

10.1.4 Les parents sont tenus d'identifier tous les vêtements de leur enfant. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus, brisés ou volés.

10.2 Jouets personnels et objets transitionnels

Il est permis à l'enfant d'apporter un objet transitionnel (doudou, peluche de dimension raisonnable et qui n'émet aucun son) qu'il pourra utiliser au moment de la sieste.

10.2.1 Pour éviter les conflits entre enfants, les pertes ou les bris, il est demandé que les parents ne permettent pas à leur enfant d'apporter un jouet ou autre objet de la maison, sauf lors d'une activité spéciale telle que la « journée jouet » prévue au calendrier.

10.3 Effets personnels fournis par le parent

Les effets et les articles suivants doivent être apportés au CPE et renouvelés au besoin. De plus, les parents sont tenus d'identifier clairement tous ces effets et ces articles au nom de l'enfant.

- Objet transitionnel, vêtements de rechange appropriés selon la saison, chapeau qui protège des rayons du soleil durant la période estivale, une brosse à dents (pour les enfants âgés de plus de 3 ans), une suce (au besoin), des couches jetables (au besoin) et tous les produits signés aux protocoles non réglementés (au besoin).

10.4 Responsabilité des parents

10.4.1 Casier

Au vestiaire, chaque enfant a un casier identifié à son nom. La correspondance provenant du CPE, les productions des enfants et les effets personnels (vêtements) doivent être ramassées quotidiennement pour permettre l'entretien.

Dans le local, du rangement est prévu pour les productions et les effets personnels des enfants.

10.4.2 Accès au CPE, débarcadère et stationnement

Le CPE dispose de deux espaces de stationnement réservés à sa clientèle. Ces espaces sont identifiés au débarcadère 15 minutes face à l'entrée du 1255 St-Denis.

N.B. Veuillez respecter les panneaux de signalisation en ce qui a trait aux règles d'utilisation du débarcadère. Les contrevenants sont passibles d'une amende.

10.5 Communication quotidienne

10.5.1 Chaque éducatrice ou éducateur communique aux parents le compte rendu de la journée de leur enfant à l'aide du carnet de communication. Les parents peuvent également laisser une note à l'éducatrice ou à éducateur.

10.5.2 À l'entrée des salles des enfants âgés de 3 ans et plus, il y a un babillard pour chaque groupe d'âge qui comprend une fiche hebdomadaire qui vous renseigne sur le fonctionnement de la journée passée au CPE. Dans le cas des enfants âgés de 18 mois à 3 ans, les babillards sont situés à l'entrée des vestiaires.

10.5.3 Au début de chaque session, les éducatrices ou les éducateurs rencontrent les parents de leur groupe et établissent avec eux un programme permettant de suivre l'évolution des enfants.

10.5.4 Un programme d'activités hebdomadaires est affiché pour chaque groupe d'âge.

10.5.5 L'horaire du personnel est affiché sur les babillards.

10.5.6 L'horaire des groupes qui dînent dans la salle à manger est affiché sur le babillard près de la cuisine.

10.6 Rencontre annuelle

Au début de l'automne, une rencontre d'informations est organisée et animée par l'éducatrice ou l'éducateur responsable du groupe afin de permettre aux parents de connaître le fonctionnement du CPE.

10.7 Rencontre individuelle

10.7.1 À tout moment, durant l'année, les parents peuvent demander une rencontre individuelle avec les membres du personnel du CPE.

10.7.2 À tout moment, durant l'année, l'éducatrice ou l'éducateur peut demander une rencontre individuelle avec les parents d'un enfant de son groupe.

10.7.3 Deux fois par année, en décembre et en juin, l'éducatrice ou l'éducateur remet un portrait périodique du développement de l'enfant et rencontre les parents,

s'ils le désirent, pour échanger sur le développement de son enfant. Les parents doivent signer à l'endroit à cet effet, la copie qui sera conservé au dossier éducatif de l'enfant. La signature du parent fait foi de la transmission du portrait périodique.

10.8 Informations générales

Deux babillards sont installés à l'entrée du CPE, à l'intention des parents. Le premier est situé face à l'entrée du CPE. Les parents peuvent y retrouver diverses informations concernant l'éducation, la santé et des activités offertes par l'UQÀM ou par la ville de Montréal. Le second babillard est installé sur la porte d'entrée du CPE. Y sont affichés par la direction du CPE des mémos pour les parents et des renseignements sur les différentes activités à venir.

11. Horaire-Type

Horaire type d'une journée pour les 18 mois et les 2 à 3 ans

7 h	Arrivée des enfants dans le local d'accueil
8 h	Jeux libres, jeux de table et/ou de manipulation dans le local
8 h 30	Rangement
8 h 45	Causeries et chansons
9 h	Hygiène (changement des couches, petits pots, toilettes et lavage des mains)
9 h 30	Collation
10 h	Jeux à l'extérieur/Atelier ou activité dirigée
11 h 15	Hygiène et préparation au dîner
11 h 30	Dîner (dans le local ou dans la salle à manger)
12 h	Atelier/activité dirigée/jeux à l'extérieur
12 h 30	Hygiène et préparation à la sieste
12 h 40	Animation d'un conte
13 h	Sieste
15 h	Réveil, hygiène, atelier ou jeux libres
15 h 30	Lavage des mains
15 h 40	Collation
16 h	Fusion des groupes – jeux dans la cour ou dans les locaux
18 h	Fermeture du CPE

Horaire type d'une journée pour les groupes de 3 ans et plus

7 h	Arrivée des enfants dans le local d'accueil
8 h 30	Jeux libres, jeux de table et/ou de manipulation dans le local
9 h	Rangement
9 h 15	Hygiène
9 h 30	Collation et choix des tâches
10 h	Causeries et chansons
10 h 15	Jeux à l'extérieur/atelier/activité dirigée
11 h 15	Hygiène et préparation au dîner
11 h 30	Dîner (dans le local ou dans la salle à manger)
12 h	Atelier/activité dirigée/jeux à l'extérieur
12 h 40	Jeux calmes/hygiène et préparation à la sieste
13 h	Animation d'un conte
13 h 30	Sieste
15 h	Réveil, hygiène, jeux en atelier ou jeux libres
15 h 20	Lavage des mains
15 h 30	Collation
16 h	Fusion des groupes – jeux dans la cour ou dans les locaux
18 h	Fermeture du CPE

RÉGIE INTERNE POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le but d'assurer le maintien de la qualité des services offerts, le CPE MAMUSE s'est doté d'une politique de traitement des plaintes. Cette politique s'adresse aux parents des enfants fréquentant le CPE, aux employés du CPE ainsi qu'à toute autre personne traitant avec le CPE.

1. **Philosophie**

Le CPE MAMUSE croit en la possibilité de régler les situations problématiques de façon collaborative. En ce sens, le premier engagement du CPE est de faire preuve d'ouverture quant aux requêtes des parents, employés et autres personnes traitant avec le CPE. Conséquemment, le CPE prévoit plusieurs étapes possibles afin d'adresser les plaintes reçues.

2. **Définition d'une plainte**

Est considérée comme une plainte toute expression d'insatisfaction relative à une conduite ou une décision du CPE MAMUSE ou de l'un de ses employés et/ou personne traitant avec le CPE et ce, relativement à sa prestation de services.

Une plainte vise à dénoncer un manquement du CPE en regard de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (L.R.Q., c.S-4.1.1) le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (chapitre S-4.1.1, r.2) ainsi que le *Règlement sur la contribution réduite* (S-4.1.1, r.1) et peut notamment concerner l'un ou l'autre des aspects suivants :

- Les installations du CPE;
- Une décision du CPE;
- Un des services rendus par le CPE, l'un de ses employés et/ou les personnes traitant avec le CPE;
- Une politique, procédure ou règlement du CPE.

3. **Procédure de traitement des plaintes**

3.1 **Réception de la plainte et règlement au niveau du CPE**

Toute personne souhaitant formuler une plainte est invitée à s'adresser (verbalement ou par écrit) dans un premier temps au CPE. Le CPE désigne la direction générale comme responsable de la gestion des plaintes. En son absence, un représentant pourra être désigné. Le CPE s'engage à respecter la confidentialité de la démarche et du plaignant.

La direction générale tente alors de convenir d'une solution satisfaisante pour les

deux (2) parties afin de répondre à la plainte formulée, et ce, dans les meilleurs délais. Les personnes impliquées dans la situation, le cas échéant, prendront alors part au processus de résolution de la plainte.

La direction générale peut, si elle le souhaite, demander l'avis du conseil d'administration sur les solutions potentielles. Le plaignant peut également se faire entendre du conseil d'administration s'il le souhaite.

Dans le cas d'une plainte ne relevant pas de la compétence du CPE, le plaignant est référé à l'instance qui a juridiction sur la question.

Toute plainte concernant un mauvais traitement, abus, agression ou événement de même nature commande le signalement immédiat au Directeur de la Protection de la jeunesse par le CPE.

3.2 Dépôt d'une plainte au ministère de la Famille

Dans le cas où une plainte n'a pu être résolue au niveau du CPE, le plaignant peut l'adresser au ministère de la Famille:

En communiquant avec le Service des renseignements :
Téléphone sans frais : 1 855 336-8568

- **Par écrit**

En faisant parvenir votre plainte au :

Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité
Ministère de la Famille
600, rue Fullum, 5^e étage
Montréal (Québec) H2K 4S7

3.3 Autres

Le plaignant n'a pas l'obligation de suivre les étapes proposées dans la présente politique et peut adresser directement sa plainte au ministère de la Famille s'il le souhaite.

Toute plainte adressée au CPE est transmise au conseil d'administration. Afin de respecter la confidentialité, l'anonymat du plaignant peut être préservé à la demande de ce dernier.

Tout au long du processus, la direction générale constitue un dossier contenant la définition de la plainte, l'historique de toutes les démarches entreprises (discussions, personnes impliquées, solutions proposées) ainsi que le résultat du traitement de la plainte. Les dossiers de plaintes sont conservés pour une durée indéterminée dans un lieu sûr. Seule la direction générale du CPE, son

représentant et les membres du conseil d'administration ont accès à ces dossiers.

La présente politique de traitement des plaintes doit être affichée dans un endroit bien à vue de tous les usagers du CPE (babillard de communication ou entrée du CPE) et fait partie intégrante de la régie interne remise à chaque parent-utilisateur.