



## **RÉGIE INTERNE**

### **VOLET INSTALLATION**

**Adopté et révisé 18 septembre 2024**

\* Pour des raisons pratiques, le féminin est utilisé tout au long du texte. Cette forme désigne aussi bien les hommes que les femmes lorsque le contexte s'y prête.

## TABLE DES MATIÈRES

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. PRÉSENTATION DU DOCUMENT</b>                                                               | <b>4</b>  |
| <b>2. PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LA BAMBINERIE</b>                              | <b>4</b>  |
| 2.1. CADRE DE VIE                                                                                | 5         |
| 2.2. HEURES D'OUVERTURE                                                                          | 5         |
| 2.3. ABSENCE                                                                                     | 5         |
| 2.4. RETARD                                                                                      | 6         |
| 2.5. ASSURANCES                                                                                  | 6         |
| 2.6. ÉQUIPE DU CPE                                                                               | 6         |
| <b>3. INSCRIPTION</b>                                                                            | <b>7</b>  |
| 3.1. POLITIQUE D'ADMISSION                                                                       | 8         |
| 3.2. PLACES A CONTRIBUTION REDUITE/PLACES A CONTRIBUTION EXEMPTÉE (PLACES GRATUITES)             | 9         |
| 3.3. ENTENTE DE SERVICES ENTRE LE PARENT ET LE CPE                                               | 10        |
| 3.4. RESILIATION ET POLITIQUE D'EXPULSION                                                        | 10        |
| 3.5. MODE DE PAIEMENT                                                                            | 11        |
| 3.6. REÇUS FISCAUX                                                                               | 12        |
| 3.7. CONGES, CONGES FERIES ET FERMETURE DU CPE                                                   | 12        |
| 3.8. FERMETURE TEMPORAIRE                                                                        | 12        |
| <b>4. MATÉRIEL À FOURNIR</b>                                                                     | <b>13</b> |
| <b>5. PROCÉDURE D'ARRIVÉE ET DE DÉPART</b>                                                       | <b>14</b> |
| <b>6. ALIMENTATION</b>                                                                           | <b>15</b> |
| <b>7. PROGRAMME DE SORTIES</b>                                                                   | <b>16</b> |
| <b>8. MÉDICAMENT</b>                                                                             | <b>16</b> |
| <b>9. MALADIE</b>                                                                                | <b>17</b> |
| <b>10. INCIDENT ET SITUATION D'URGENCE</b>                                                       | <b>18</b> |
| <b>11. RATIO PERSONNEL/ENFANTS</b>                                                               | <b>18</b> |
| <b>12. PROCÉDURE D'ÉVACUATION</b>                                                                | <b>19</b> |
| <b>13. COMMUNICATION AUX PARENTS</b>                                                             | <b>19</b> |
| <b>14. MODALITÉS DE PARTICIPATION DES PARENTS</b>                                                | <b>19</b> |
| 14.1. ASSEMBLEE GENERALE ANNUELLE DES MEMBRES DE LA CORPORATION                                  | 20        |
| 14.2. CONSEIL D'ADMINISTRATION                                                                   | 20        |
| <b>ANNEXE 1 POLITIQUE CONCERNANT LE RETRAIT D'UN ENFANT POUR MALADIE</b>                         | <b>1</b>  |
| <b>ANNEXE 2 LE PERSONNEL DE BUREAU</b>                                                           | <b>1</b>  |
| <b>ANNEXE 3 POLITIQUE ALIMENTAIRE</b>                                                            | <b>1</b>  |
| <b>ANNEXE 4 POLITIQUE INTERNE EN CAS D'ÉBRIÉTÉ D'UN PARENT (OU AVEC LES FACULTÉS AFFAIBLIES)</b> | <b>1</b>  |
| <b>ANNEXE 5 POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES PAR LE CPE-BC LA BAMBINERIE</b>                 | <b>1</b>  |

## 1. PRÉSENTATION DU DOCUMENT

---

Le document *Régie interne des installations* du CPE La Bambinerie a été conçu, dans un premier temps, pour décrire le fonctionnement interne des deux installations du CPE et pour informer les parents utilisateurs des services de garde en installation, le personnel du CPE et les membres du conseil d'administration des règles qui s'appliquent à l'organisation et à la gestion du centre.

Son contenu et sa philosophie répondent aux exigences de la Loi et des Règlements sur les services éducatifs à l'enfance et du Règlement sur la contribution réduite du ministère de la Famille.

Il tient lieu de document de référence, n'hésitez pas à le consulter. Pour toute information supplémentaire, venez rencontrer le personnel du CPE.

Le contenu du présent document est adopté par le conseil d'administration et ne peut être modifié en cours d'année sans son approbation.

### DÉFINITIONS

|                      |                                                                     |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------|
| CPE :                | Centre de la petite enfance                                         |
| Volet installation : | Service de garde éducatif du CPE La Bambinerie                      |
| Installation 1 :     | Installation de 62 places au permis pour enfants de 18 mois à 5 ans |
| Installation 2 :     | Installation de 36 places au permis pour enfants de 0 à 36 mois     |
| MF :                 | Ministère de la Famille                                             |
| C. A. :              | Conseil d'administration                                            |
| Parent :             | Parent ou tuteur légal de l'enfant                                  |
| Prestataire :        | Celui qui dispense le service, ici le CPE                           |

## 2. PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LA BAMBINERIE

---

Le Centre de la petite enfance (CPE) La Bambinerie est une corporation sans but lucratif incorporée selon la partie III de la Loi sur les compagnies et subventionnée par le ministère de la Famille.

La corporation est administrée par un conseil d'administration formé de neuf (9) administrateurs élus en assemblée générale annuelle. Six (6) sièges sont réservés aux parents d'un enfant qui fréquente une installation ou un service de garde en milieu familial; un (1) siège est réservé à un représentant du personnel; un (1) siège à une responsable de service de garde en milieu familial et un (1) siège à un membre issu de la communauté.

Le Centre de la petite enfance La Bambinerie est formé de trois (3) composantes de services, lui permettant d'offrir ou de superviser des services de garde éducatifs subventionnés par le ministère de la Famille. Il détient :

➤ **Un permis d'installation de 62 places**

Installation recevant 62 enfants de 18 mois à 5 ans située au 200, avenue McNaughton, à Alma.

➤ **Un permis d'installation de 36 places**

Installation recevant 20 poupons de 0 à 18 mois et 16 enfants de 18 mois à 3 ans située au 1065, rue Price ouest, à Alma.

➤ **Un agrément de 748 places lui permettant d'agir à titre de *Bureau coordonnateur des services de garde en milieu familial* sur le territoire Lac-St-Jean Est**

Il a la responsabilité de répartir et d'octroyer les places subventionnées en service de garde en milieu familial sur son territoire et d'exercer un rôle de surveillance et de contrôle auprès des responsables en service de garde en milieu familial qu'il a reconnue (environ 150 milieux).

**2.1. Cadre de vie**

Le CPE s'assure que les enfants évoluent dans un milieu de vie sécuritaire et chaleureux facilitant et optimisant le développement de leur plein potentiel.

**2.2. Heures d'ouverture**

➤ **Volet installation**

Les éducatrices accueillent les enfants dès 7 h et sont présentes jusqu'à 18 h. Les parents doivent respecter les heures d'ouverture et de fermeture du CPE.

➤ **Horaire de bureau**

Les heures d'ouverture des bureaux du CPE sont de 8 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

**2.3. Absence**

Pour une meilleure gestion des places et du service, les parents doivent prévenir le CPE avant 9 h de l'absence de l'enfant.

Vous pouvez communiquer l'absence de votre enfant :

- En répondant par SMS au message généré automatiquement par le logiciel Amisgest et envoyé à votre téléphone cellulaire.

- En inscrivant l'absence dans le calendrier du dossier de votre enfant sur le portail Amisgest.
- En téléphonant au 418 662-3649, poste 0, pour signaler l'absence de votre enfant.

#### **2.4. Retard**

En cas de retard survenant après la fermeture du CPE, les parents doivent aviser le personnel de l'installation. Un montant de cinq (5) dollars pour chaque tranche de cinq (5) minutes de retard sera facturé au parent. Le parent s'engage à signer une déclaration de retard et les frais seront facturés sur son prochain état de compte.

#### **2.5. Assurances**

Le CPE détient des assurances responsabilité et un plan d'assurance accident qui vient en complément des couvertures offertes par la police d'assurance responsabilité civile. Nous vous fournirons des informations complémentaires sur demande.

#### **2.6. Équipe du CPE**

Le CPE reconnaît que les membres du personnel sont compétents, dynamiques et attentionnés auprès de vos enfants. Ils doivent manifester des attitudes qui favorisent le développement des valeurs qui sont privilégiées par le CPE.

##### **Présentation du personnel des installations :**

##### **➤ Personnel de bureau**

Le personnel de bureau est composé de:

Une (1) directrice générale du CPE

Une (1) directrice adjointe, responsables des installations

Une (1) adjointe administrative

##### **➤ Personnel du volet installation**

##### **Installation de 62 places :**

Dix (10) éducatrices font parties du personnel éducateur régulier dont sept (7) sont responsables d'un groupe. Toutes détiennent un certificat d'un cours de secourisme général qui doit être renouvelé à tous les trois (3) ans. L'équipe du personnel éducateur répond aux normes de qualifications obligatoires du ministère de la Famille.

### **Installation de 36 places :**

Sept (7) éducatrices font parties du personnel éducateur régulier dont six (6) sont responsables d'un groupe. Toutes détiennent un certificat d'un cours de secourisme général qui doit être renouvelé à tous les trois (3) ans. L'équipe du personnel éducateur répond aux normes de qualifications obligatoires du ministère de la Famille.

#### **➤ Personnel de soutien**

Une (1) agente de soutien technique et pédagogique, responsable de tous les aspects concernant le soutien pédagogique et le soutien technique auprès du personnel éducateur et des personnes œuvrant auprès des enfants.

Une (1) éducatrice spécialisée, responsable des tâches liées à l'intégration d'un ou plusieurs enfants à besoins particuliers fréquentant les installations.

Deux (2) cuisinières viennent compléter le personnel des installations en offrant aux enfants des repas sains et équilibrés, tout en respectant les besoins alimentaires recommandés par le Guide alimentaire canadien.

## **3. INSCRIPTION**

---

Lors de la première visite, les parents reçoivent un dossier comprenant : la régie interne, le programme éducatif, la fiche d'inscription et l'entente de services. La personne responsable de l'inscription fournit toute l'information nécessaire et remplit, avec l'aide des parents, les documents requis.

### **Documents à fournir ou à remplir lors de l'inscription de l'enfant :**

- Renseignements généraux de l'enfant, fiche d'inscription
- Certificat de naissance original de l'enfant
- Certificat de naissance original du parent
- Formulaire de demande d'admissibilité à la contribution réduite
- Preuve d'admissibilité à la contribution exemptée par la clientèle bénéficiant de l'aide de dernier recours (aide sociale)
- Entente de services.

(Prendre note que les documents originaux vous sont remis après vérification.)

Tous les renseignements fournis sur les enfants lors de l'inscription et pendant son séjour au CPE sont confidentiels et nul ne peut en divulguer le contenu verbalement ou par écrit sans l'autorisation du titulaire de l'autorité parentale. Si l'enfant quitte définitivement le CPE, la fiche d'inscription de même que le dossier d'autorisation et d'administration seront remis au parent ou détruits.

## Portail logiciel Amisgest

Lors de la première journée de fréquentation de votre enfant, un porte-clés Amisgest identifié à l'aide de sa photo vous sera attribué. Ce porte-clés sera installé sur le tableau à l'entrée principale de chaque installation. Ce logiciel permet de comptabiliser les présences des enfants et d'enregistrer les heures de fréquentation. Il est de votre responsabilité de prendre le porte-clés pour le remettre à l'éducatrice à votre arrivée et de la replacer sur le tableau le soir, en quittant le CPE.

Le porte-clés vous sera fourni gratuitement lors de l'inscription. En cas de perte ou de bris, un montant de cinq (5) dollars vous sera facturé pour le remplacer.

### 3.1. Politique d'admission

#### **Particularité du volet installation :**

Le CPE offre des services de garde éducatifs dans deux installations adjacentes, bénéficiant d'infrastructures communes. Une seule clientèle est répartie par groupe d'âge dans les deux installations. Aucune priorité n'est accordée quant au choix de l'installation et des groupes.

Lorsqu'une place se libère, elle est comblée selon :

- La catégorie vacante
- La date de demande.

#### Catégorie 1 : places réservées par protocole

- 3 places *Enfant référé selon le protocole CPE-CSSS*
- 1 place *Clientèle immigrante.*

#### Catégorie 2 : places régulières

- Enfants des employées du CPE (l'employée doit avoir terminé sa période probatoire)
- Enfants dont le parent demande une augmentation de journées réservées
- Enfants de même famille dont un enfant fréquente le CPE
- Enfants handicapés selon les ressources du CPE (jusqu'à un maximum de 4 enfants)
- Enfants inscrits sur la liste d'attente centralisée de l'unique guichet d'accès au service de garde du Québec, *La Place 0-5*.

*La Place 0-5* est un organisme affilié au réseau des services de garde éducatifs subventionné par le ministère de la Famille.

Les parents intéressés à inscrire leur enfant à un des services de garde du CPE La Bambinerie doivent au préalable s'inscrire sur l'unique guichet d'accès aux services de garde du Québec, *La Place 0-5*, dont voici les coordonnées :

### 3.2. Places à contribution réduite/places à contribution exemptée (places gratuites)

#### **Places à contribution réduite (PCR)**

Le montant de la contribution réduite est fixé par le ministère de la Famille. Elle est versée par le parent au prestataire de services de garde subventionnés (ci-après *le prestataire*). Cette contribution permet à l'enfant d'avoir droit à des services de garde éducatifs de qualité pour une période continue de garde maximale de dix heures par jour au choix du parent à l'intérieur des heures de prestation de services prévues à la présente entente. L'enfant doit recevoir un repas et deux collations lorsqu'il est gardé aux heures prévues de leur distribution. Le prestataire est tenu d'appliquer un programme éducatif comportant des activités qui visent notamment le développement affectif, social, moral, cognitif, langagier, physique et moteur de l'enfant. De plus, ce programme éducatif doit comprendre des services de promotion et de prévention visant à donner à l'enfant un environnement favorable au développement de saines habitudes de vie et de saines habitudes alimentaires qui influenceront de manière positive sa santé et son bien-être.

Le prestataire peut demander au parent une contribution supplémentaire pour une sortie, un repas supplémentaire ou un article personnel d'hygiène fourni. Si le parent souhaite que son enfant participe à une sortie, qu'un repas supplémentaire lui soit servi ou qu'un article personnel d'hygiène lui soit fourni, il doit alors convenir des services requis et des modalités dans une entente particulière à chacune des situations. De même, si le parent a besoin de plus de dix heures de garde continues pour son enfant, le prestataire peut lui demander une contribution supplémentaire dont les conditions et modalités devront être consignées dans une entente particulière. Le parent est libre d'accepter ou de refuser de conclure ces ententes particulières. Si le parent refuse, son enfant doit recevoir l'ensemble des services auxquels il a droit.

Il est possible de résilier l'entente de services de garde ou une entente particulière. Les règles applicables ainsi qu'un formulaire à cet effet se trouvent aux pages 3, 4 et 5 de la présente entente. Le prestataire doit remettre au parent une copie signée de chacune des ententes conclues entre eux.

Pour de plus amples détails, visitez le site Internet au <http://www.mfa.gouv.qc.ca>.

#### **Places à contribution exemptée (PCE)**

Le Règlement sur la contribution réduite accorde à certains parents le droit de recevoir des services de garde gratuitement pour leur enfant, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas à payer de contribution lorsque leur enfant fréquente un prestataire de services de garde subventionnés. Le parent d'un enfant âgé de moins de 5 ans au

30 septembre qui reçoit une prestation en application du *Programme d'aide sociale*, du *Programme de solidarité sociale*, du *Programme alternative jeunesse*, du *Programme objectif emploi* (programmes relevant du ministère du Travail, de l'emploi et de la solidarité sociale) ou du *Programme de sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris* est admissible à l'exemption du paiement de la contribution de base jusqu'à cinq journées par semaine.

Il est de la responsabilité du parent d'effectuer sa demande auprès des membres du personnel du CPE.

### **3.3. Entente de services entre le parent et le CPE**

Une entente de services de garde subventionnés est signée entre le CPE et les parents. Elle clarifie les modalités de garde et indique l'acceptation des règlements du CPE. Elle permet d'éviter tout malentendu qui serait préjudiciable à l'enfant.

L'entente permet de réserver la place de l'enfant, de définir les jours d'occupation ainsi que le coût des frais de garde.

Les orientations du MF en matière de gestion de l'occupation des places visent à favoriser une saine gestion en évitant de subventionner des services de garde non rendus.

Le CPE doit conclure des ententes qui reflètent les besoins de garde réels des parents, notamment lorsqu'ils ont besoin de moins de cinq (5) jours par semaine.

Compte tenu que le financement du MF est basé sur les journées payées par le parent, nous devons appliquer la politique suivante :

**Une journée réservée = une journée payée.**

Durant la période de l'entente, le parent doit donc payer les journées où l'enfant est absent, y compris les journées fériées mentionnées dans l'entente et lors des fermetures temporaires.

### **3.4. Résiliation et politique d'expulsion**

#### **Résiliation de l'entente de services**

Si la résiliation a lieu avant même la date du début de l'exécution du contrat, le CPE ne peut imposer aucun frais ni pénalité au parent.

Le formulaire de résiliation se trouvant à la dernière page de l'entente de services doit être signé et remis au CPE.

Si le CPE a commencé à fournir les services de garde à l'enfant, il ne peut exiger que les sommes dues pour les services déjà rendus et une pénalité correspondant

à la moins élevée des sommes suivantes : cinquante (50) dollars ou 10 % du prix des services prévus, mais qui n'ont pas été fournis.

### **Modification des jours de fréquentation**

Pour diminuer les jours de fréquentation réservés, le parent devra résilier son entente de service selon les modalités prévues et en conclure une autre avec l'accord du CPE.

### **Politique d'expulsion**

Le conseil d'administration se réserve le droit de faire une résiliation de l'entente de services :

- Lorsque le parent, malgré qu'il en ait été avisé par écrit par le CPE, refuse ou néglige de payer la contribution que le CPE est en droit d'exiger.
- Lorsque le parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde inscrites au document décrivant l'organisation et qui est annexé à l'entente de services de garde à contribution réduite.
- Lorsqu'à la suite d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le parent pour répondre aux besoins particuliers de l'enfant, il devient manifeste que les ressources du CPE ne peuvent répondre, de façon adéquate, à ces besoins particuliers ou que le parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention.

Le CPE, avant de mettre fin à l'entente, doit donner un avis préalable de deux (2) semaines au parent. Cependant, le CPE peut mettre fin à la présente entente en tout temps et sans préavis lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacée.

Les cas de résiliation d'entente de services de la part du CPE sont analysés par les membres du conseil d'administration. Par contre, les parents peuvent faire appel de la décision en suivant la procédure établie que vous pouvez vous procurer au bureau du CPE (voir *Règlements généraux*).

Lorsque l'enfant quitte le service de garde en installation, on remet au parent le dossier de l'enfant ainsi que le document *Attestation des services de garde fournis* indiquant le nombre de jours où il a utilisé les places du service.

### **3.5. Mode de paiement**

Les frais de garde sont payables sur réception de l'état de compte soit en argent comptant, par chèque ou par paiement préautorisé par votre institution financière (formulaire).

Les frais bancaires inhérents aux chèques sans provision sont de quinze (15) dollars et sont à la charge du parent.

### **3.6. Reçus fiscaux**

Les reçus de frais de garde pour fins d'impôts vous seront remis au plus tard le 28 février de chaque année par le CPE.

### **3.7. Congés, congés fériés et fermeture du CPE**

Les utilisateurs paient toutes les journées réservées, y compris les journées où votre enfant est malade, les journées de vacances et les jours fériés.

Selon les besoins, veuillez prendre note que le CPE pourrait être fermé lors des jours fériés suivants :

- Jour de l'An (1<sup>er</sup> janvier) ou report
- Le lendemain du Jour de l'An (2 janvier) ou report
- Vendredi Saint (mars ou avril)
- Lundi de Pâques (mars ou avril)
- Journée nationale des Patriotes (mai)
- Fête nationale du Québec (24 juin)
- Confédération (1<sup>er</sup> juillet) ou report
- Fête du Travail (1<sup>er</sup> lundi de septembre)
- Action de Grâce (2<sup>e</sup> lundi d'octobre)
- La veille de Noël (24 décembre) ou report
- Jour de Noël (25 décembre) ou report
- Le lendemain de Noël (26 décembre) ou report
- La veille du Jour de l'An (31 décembre) ou report

***L'information relative à ces fermetures vous sera communiquée deux semaines à l'avance.***

### **3.8. Fermeture temporaire**

Si pour des raisons indépendantes de sa volonté, le CPE doit fermer le service de garde, le parent sera avisé le plus rapidement possible. Si la fermeture se produit après que l'enfant ait été confié au CPE, le parent sera avisé de venir chercher l'enfant à l'endroit désigné par le CPE.

Le parent doit alors déboursier le paiement du premier jour de fermeture imprévue.

#### 4. MATÉRIEL À FOURNIR

L'enfant doit être confortablement vêtu pour les jeux intérieurs et extérieurs, selon la saison. De plus, tous les vêtements et articles doivent être identifiés au nom de l'enfant. Le CPE n'est pas responsable des articles, vêtements ou autres objets perdus.

##### Matériel fourni par le parent (à confirmer lors de l'inscription) :

- Lait maternisé et/ou lait maternel :
  - **Le lait maternisé** est fourni dans son contenant original et identifié au nom de l'enfant.
  - Le **lait maternel** doit être divisé par portion individuelle dans des sacs ou des contenants **datés et identifiés au nom de l'enfant** selon le nombre de boires par jour.
  - Les **portions de lait maternel** à congeler doivent être apportées dans **des sacs datés et identifiés au nom de l'enfant**.
- Couches jetables et/ou couches lavables (**identifiées**) :
  - **Les couches lavables** sont fournies avec un sac de transport à usage exclusif pour l'entreposage des couches souillées.
  - **Les couches lavables** doivent être prêtes à l'utilisation (les inserts et feuillets doivent être installés dans les couches et sont obligatoires).
  - **Des couches jetables** sont tout de même fournies, elles seront utilisées au besoin et si le matériel pour les couches lavables est incomplet.
- Deux bouteilles en plastique et suce au besoin (**identifiées**)
- Gouttes salines (au besoin)
- Objet significatif pour la sieste (**identifié**)
- Souliers antidérapants
- Vêtements de rechange **identifiés** au nom de l'enfant (sous-vêtements, pantalons, chandails, bas)
- Vêtements selon les saisons :
  - Pour l'été : costume de bain, serviette de plage, chapeau
  - Pour l'hiver : habit de neige, pantalon et mitaines imperméables, tuque, bottes d'hiver et cache-col
  - Pour le printemps et l'automne : bottes de pluie, manteau et pantalon imperméables ou grenouillère.

##### Matériel fourni par l'installation :

- Un couvre-tout (pour les jeux extérieurs/pour les activités de bricolage)
- Crème pour érythème fessier
- Acétaminophène.

##### Matériel fourni par l'installation selon l'entente et payé par le parent :

- Crème solaire (supplément de 10 \$ facturé en mai pour la saison estivale)
- Brosse à dents (supplément de 1 \$ facturé à tous les trois (3) mois)

- Porte-clés d'identification de l'enfant (en cas de perte ou de bris du porte-clés, un montant de 5 \$ sera facturé au compte pour le remplacement du porte-clés).

Une annexe à l'entente de services sera signée lors de l'inscription de l'enfant afin de signifier votre accord ou votre désaccord à défrayer des coûts concernant le matériel exclu de la contribution réduite.

Les éducatrices vérifieront régulièrement le casier de l'enfant et aviseront le parent s'il y a des effets personnels manquants. Le panier de l'enfant devra être vidé par le parent à chaque vendredi.

#### **Il est interdit d'apporter au CPE :**

- Nourriture, bonbons ou autres friandises
- Jouets ou objets personnels (autres qu'un objet significatif pour la sieste)
- Objets dangereux (clé, canif, outil, etc.)
- Argent de poche.

## **5. PROCÉDURE D'ARRIVÉE ET DE DÉPART**

---

### **À l'arrivée :**

L'heure d'ouverture des installations est à 7 h et doit être respectée. L'enfant ne doit pas être laissé seul dans le passage ou dans un local. L'enfant doit être accompagné d'un adulte en tout temps.

Le parent doit lui-même déshabiller son enfant ou l'aider à le faire et déposer ses vêtements et articles dans le casier personnel de l'enfant. Le parent doit lui-même décroché le porte-clés de son enfant sur le tableau situé à l'entrée principale de l'installation.

Le parent doit accompagner l'enfant à son local habituel, aviser l'éducatrice de son arrivée. Il doit remettre le porte-clés d'identification de son enfant à l'éducatrice responsable de l'accueil.

### **Au départ :**

L'heure de fermeture des installations est à 18 h et doit être respectée. Seuls les parents ou les personnes autorisées et/ou identifiées sur la feuille d'inscription peuvent venir chercher l'enfant.

L'enfant ne peut quitter le CPE avec une tierce personne sans l'autorisation du parent ou d'une personne inscrite sur la liste des personnes autorisées à venir chercher l'enfant.

Le parent doit aviser l'éducatrice du départ de son enfant. Il récupère aussi le porte-clés et le raccroche sur le tableau à l'entrée du CPE. Le parent doit lui-même habiller son enfant ou l'aider à le faire.

Pour le bien-être et la sécurité des enfants, nous exigeons aux parents de :

- Ne pas entrer dans les locaux des enfants
- Ne pas fumer à l'intérieur du CPE, ni sur le terrain extérieur
- Stationner leur véhicule en marche arrière
- En aucun temps, un enfant de moins de 7 ans ne doit être laissé seul dans un véhicule sans surveillance (article 380, Code de la sécurité routière).

## 6. ALIMENTATION

---

Le service de garde en installation fournit un repas et deux (2) collations équilibrées. Les repas se déroulent entre 11 h 30 et 12 h 30, selon la répartition des groupes. Pour le repas à la pouponnière, l'heure peut varier selon les routines de sieste et le développement de l'enfant.

L'enfant doit avoir déjeuné avant son arrivée au CPE, et ce, même si une collation est servie en avant-midi.

Le menu respecte le Guide alimentaire canadien et est révisé au besoin par une professionnelle de l'alimentation. Une politique alimentaire (voir Annexe 3 du présent document) oriente la composition des mets servis et privilégie l'adoption de saines habitudes alimentaires.

Le menu est affiché à l'entrée afin que les parents puissent le consulter.

### Allergies et diètes spéciales

Le parent avise la direction des allergies alimentaires de son enfant. Toutes les allergies déclarées sont prises en considération; les diètes sont respectées et appliquées avec attention. (Voir Annexe 3, Protocole allergies et intolérances)

- **Le parent devra fournir une confirmation écrite du médecin traitant de l'allergie et/ou intolérance ainsi que des mesures à prendre en cas d'urgence.**

Le parent remplit la fiche de déclaration des allergies. Elle sera affichée dans les locaux des enfants et dans la cuisine. Au besoin, il doit fournir tout médicament prescrit pour les allergies. **Le CPE se réserve le droit de retirer un enfant si le parent omet d'apporter le médicament.**

## 7. PROGRAMME DE SORTIES

---

Au cours de l'année, des sorties extérieures (à proximité de l'installation et qui ne nécessitent aucun transport) sont prévues dans la programmation des activités du CPE (visites, pique-niques, promenades au parc, etc.). Le parent doit remplir le formulaire d'autorisation de sortie de l'enfant à l'inscription.

Lors de sorties spéciales nécessitant un transport, le parent doit remplir le formulaire d'autorisation de sortie de l'enfant à chacune de ces sorties. Si un enfant ne peut participer à l'activité, le service de garde est offert. Le formulaire indiquera l'heure de départ, l'heure d'arrivée, le but pédagogique de la sortie et les frais supplémentaires exigés pour la participation de votre enfant à cette sortie.

## 8. MÉDICATION

---

### **Selon les articles 118 et 119 du Règlement sur les services de garde éducatifs :**

Le prestataire de services de garde doit s'assurer qu'aucun médicament n'est administré à un enfant sans l'autorisation écrite du parent et d'un professionnel habilité par la Loi à le prescrire.

Dans le cas d'un médicament prescrit, le parent doit remettre le médicament au personnel de garde. L'autorisation écrite du parent doit être remplie. Elle doit contenir le nom de l'enfant, le nom du médicament à administrer, les instructions relatives à son administration, la durée de l'autorisation et la signature du parent.

L'étiquette sur le contenant du produit doit clairement indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement. Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette, identifiant le médicament, font foi de l'autorisation du médecin.

### **Selon les articles 120, 121 et 121.4 du Règlement sur les services de garde éducatifs :**

Le prestataire de service de garde peut fournir, conserver et administrer de l'acétaminophène et appliquer de l'insectifuge à un enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'ils le soient conformément au protocole réglementé.

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

Le prestataire de services de garde doit s'assurer que les médicaments sont entreposés dans un espace de rangement, hors de portée des enfants, à l'écart des denrées

alimentaires, des produits toxiques et des produits d'entretien. Le titulaire d'un permis doit tenir cet espace de rangement sous clé.

Toutefois, les solutions orales d'hydratation n'ont pas à être conservées à l'écart des denrées alimentaires ni sous clé.

De même, les solutions nasales salines, la crème pour érythème fessier, le gel lubrifiant, la crème hydratante, le baume à lèvres ainsi que la crème solaire n'ont pas à être entreposés sous clé.

### **Selon l'article 121.3 du Règlement sur les services de garde éducatifs :**

Le service de garde doit tenir une fiche d'administration des médicaments pour chaque enfant qu'il reçoit.

Le prestataire de services de garde doit conserver la fiche d'administration des médicaments ainsi que les protocoles d'administration et les autorisations, lorsqu'ils sont requis, dans un dossier constitué à cette seule fin, conservé sur les lieux et disponible pour consultation par la personne qui administre le médicament.

Cette fiche d'administration des médicaments doit contenir le nom de l'enfant, le nom du parent, le nom du médicament dont le parent autorise l'administration, ainsi que la date et l'heure de son administration à l'enfant, la dose administrée, le nom de la personne qui l'a administré ainsi que sa signature.

Toutefois, le prestataire de services n'est pas tenu d'inscrire à cette fiche les renseignements concernant l'administration des médicaments prévus à l'article 120, à l'exception de la lotion calamine et des solutions orales d'hydratation.

Le prestataire des services doit s'assurer que la personne qui administre un médicament le consigne à la fiche.

## **9. MALADIE**

---

Si l'apparition d'une maladie est détectée au service de garde pendant la journée et si l'état général de l'enfant ne lui permet pas de participer aux activités, l'éducatrice veillera à retirer l'enfant dans un endroit calme, sous surveillance, pour se reposer.

Le parent sera avisé de venir chercher son enfant pour son propre bien-être et pour éviter toute contamination possible avec les autres enfants.

### **Les parents doivent venir chercher l'enfant si celui-ci présente les signes suivants :**

- Une grippe avec toux persistante ou nez qui coule abondamment

- Une fièvre de 37,5°C et plus axillaire/38,5°C et plus rectale ou tympanique qui demeure élevée une heure après que le protocole d'administration de l'acétaminophène soit appliqué au CPE
- De la diarrhée ou des vomissements
- Des signes extérieurs de maladies contagieuses (pendant la période de contagion). (Voir la politique concernant le retrait d'un enfant en service de garde Annexe 1.).

## 10. INCIDENT ET SITUATION D'URGENCE

---

Pour assurer la sécurité des enfants, tout le personnel éducateur possède un certificat attestant la réussite d'un cours de secourisme adapté à la petite enfance comprenant un volet sur la gestion des réactions allergiques sévères ou d'un cours d'appoint pour la mise à jour des connaissances acquises.

En cas d'incident ou d'urgence, les parents seront toujours avisés. S'ils sont dans l'impossibilité de se présenter, une éducatrice ou une personne faisant partie du personnel (directrice générale, directrice adjointe de l'installation, agente de soutien pédagogique, etc.) accompagnera l'enfant à la clinique ou à l'hôpital.

Un rapport d'incident est rempli par l'éducatrice de l'enfant et le parent devra le signer afin de s'assurer qu'il a pris connaissance des circonstances et des premiers soins administrés à l'enfant lors de l'incident.

Les frais de transport (taxi, ambulance, etc.) sont à la charge du parent.

## 11. RATIO PERSONNEL/ENFANTS

---

Les éducatrices de l'installation unissent leurs efforts, leurs habiletés et leurs talents pour faire vivre des expériences enrichissantes aux enfants. La qualification du personnel ainsi que le ratio personnel/enfants respectent les dispositions du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance :

- Une (1) éducatrice pour cinq (5) enfants ou moins, présents et âgés de moins de dix-huit (18) mois
- Une (1) éducatrice pour huit (8) enfants ou moins, présents et âgés de dix-huit (18) mois à 47 mois
- Une (1) éducatrice pour dix (10) enfants ou moins, présents et âgés de 48 mois et plus.

## 12. PROCÉDURE D'ÉVACUATION

---

Une (1) fois par année, le CPE La Bambinerie en collaboration avec le service de prévention des incendies de Ville d'Alma, procède à une activité de prévention supervisée par une préventionniste en incendie. À la suite de cet exercice, les plans d'évacuation sont mis à jour annuellement pour offrir une sécurité maximale à la clientèle du service de garde en installations.

## 13. COMMUNICATION AUX PARENTS

---

Les éducatrices inscriront quotidiennement des commentaires personnalisés dans un outil de communication identifié à chaque enfant sur le portail AMISGEST. Ces informations et observations relateront des expériences vécues durant la journée, par exemple : les activités présentées, le temps et la qualité de la sieste, l'alimentation et les humeurs de l'enfant. Des liens seront faits entre les activités et les différents domaines de développement de l'enfant.

Le parent peut aussi consulter régulièrement les informations et photos inscrites au babillard à l'entrée de chaque local.

## 14. MODALITÉS DE PARTICIPATION DES PARENTS

---

Vous êtes les bienvenus au CPE en tout temps.

Votre participation est essentielle, car vous êtes les premiers éducateurs de vos enfants et nos services de garde se veulent un prolongement de ce que vous désirez pour eux.

Notre équipe est ouverte à tous vos commentaires et suggestions. Cependant, pour les utiliser, les suggestions doivent s'appliquer à l'ensemble des enfants. Toutes modifications importantes au cahier du parent et au programme éducatif doivent d'abord être adoptées par le conseil d'administration.

Pour un meilleur suivi de l'enfant, parents et éducatrices doivent se consulter pour tous les problèmes qu'il peut vivre à la maison ou au CPE. Les éducatrices et l'agente de soutien pédagogique sont toujours heureuses de rencontrer les parents qui en font la demande.

En aucun temps, un membre du personnel ne dévoilera à une personne non concernée un événement ou une discussion vécue au CPE. Tout le personnel du CPE doit répondre aux exigences de la politique de confidentialité.

Selon votre disponibilité et vos intérêts, vous pouvez vous impliquer dans les activités journalières du CPE, telles que les sorties, les réunions, les comités et les événements.

#### 14.1. Assemblée générale annuelle des membres de la corporation

Les décisions prises et suggestions présentées à cette assemblée sont importantes. C'est à cette assemblée qu'on présente les états financiers et qu'on élit de nouveaux membres au conseil d'administration.

La direction envoie un avis de convocation à tous les membres actifs de la Corporation ou publie la convocation dans un média accessible à tous.

#### 14.2. Conseil d'administration

Formé de membres élus en assemblée, le C. A. se réunit environ une fois par mois.

Les principaux mandats du conseil d'administration sont de :

- Déterminer les orientations du CPE
- Assurer une supervision de la mise en application des lois et règlements en vigueur
- Décider des procédures et politiques relatives à la coordination des services de garde
- Collaborer à la préparation et la gestion du budget dans une politique de saine gestion.

Le CPE organise à l'occasion des **conférences ou des rencontres** pour le personnel et les parents traitant des sujets concernant la petite enfance. Ces activités sont toujours affichées à l'avance.

### Horaire pour les poupons

*(Selon les besoins des poupons et leur temps de sieste)*

|         |                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 h     | Accueil des enfants et des parents/jeux libres et jeux de découvertes                                                                                                                                                |
| 9 h     | Hygiène : changement de couches, lavage des mains et collation                                                                                                                                                       |
| 9 h 45  | Activités à l'intérieur ou à l'extérieur/jeux d'exploration et de découverte/séance de psychomotricité-libre<br>Module de jeux moteurs et jouets disponibles en tout temps, sieste au besoin selon l'âge des poupons |
| 11 h 15 | Rangement et moment de détente avant le dîner<br>Hygiène : changement de couches, lavage des mains                                                                                                                   |
| 11 h 30 | Dîner                                                                                                                                                                                                                |
| 12 h    | Hygiène : changement de couches, lavage des mains                                                                                                                                                                    |
| 12 h 30 | Jeux d'exploration et de découverte/module de jeux moteurs et jeux disponibles, sieste au besoin selon l'âge des poupons                                                                                             |
| 14 h 30 | Réveil en douceur, hygiène : changement de couches                                                                                                                                                                   |
| 15 h    | Collation, hygiène : lavage des mains avant et après la collation                                                                                                                                                    |
| 15 h 30 | Activités à l'intérieur ou à l'extérieur/jeux d'exploration et de découverte/module de jeux moteurs et jeux disponibles, sieste au besoin selon l'âge des poupons                                                    |
| 16 h 30 | Hygiène : changement de couches, lavage des mains et supervision de jeux libres                                                                                                                                      |
| 18 h    | Départ et communication avec les parents                                                                                                                                                                             |

\*\*\*Des séances de psychomotricité Aucouturier ou motricité-libre ont lieu tout au long de la journée selon l'horaire établi dans le local attitré.

## Horaire type pour les trottineurs et les préscolaires

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 h     | Accueil des enfants et des parents/jeux libres et jeux de découvertes                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8 h 30  | Rassemblement en petits ou grands groupes, activités à l'intérieur                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 9 h     | Hygiène : toilette, lavage des mains et collation                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9 h 30  | Activités à l'intérieur ou à l'extérieur : période d'ateliers (arts plastiques, imitation, jeux de blocs, bac à sable et eau, danse et mouvements, sciences, jeux moteurs, etc.)                                                                                                                                                                       |
| 11 h 15 | Hygiène : toilette, lavage des mains<br>Jeux de table avant le diner (livres, casse-têtes, chansons)                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 11 h 30 | Diner en petits groupes avec un adulte<br>Lavage des mains, brossage des dents, toilette                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12 h 30 | Jeux calmes, préparation pour la sieste/relaxation<br>Activités relaxation : yoga pour enfants, techniques de relaxation, histoires, visualisation                                                                                                                                                                                                     |
| 13 h    | Sieste/relaxation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 14 h    | Réveil progressif<br>Activités à l'intérieur ou à l'extérieur : période d'ateliers (arts plastiques, imitation, jeux de blocs, bac à sable et eau, danse et mouvements, sciences, jeux moteurs, etc.)                                                                                                                                                  |
| 15 h    | Hygiène : toilette, lavage des mains et collation                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 15 h 30 | Poursuite des activités à l'intérieur ou à l'extérieur : période d'ateliers (arts plastiques, imitation, jeux de blocs, bac à sable et eau, danse et mouvements, sciences, jeux moteurs, etc.)<br><br>Progressivement les enfants commencent à quitter<br><br>Rassemblement des groupes<br><br>Période d'activités libres à l'intérieur ou l'extérieur |
| 18 h    | Fermeture du CPE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

\*\*\*Des séances de psychomotricité Aucouturier ou motricité-libre ont lieu tout au long de la journée selon l'horaire établi dans le local attitré.



## ANNEXE 1

### POLITIQUE CONCERNANT LE RETRAIT D'UN ENFANT POUR MALADIE

Cette politique a été réalisée à la suite de plusieurs questions venant des parents quant au retrait d'un enfant du service de garde lorsque celui-ci fait de la fièvre, qu'il est pris de vomissements ou de diarrhée.

Les membres du personnel du CPE sont responsables du bien-être de l'enfant malade et des autres enfants qui fréquentent le CPE. Ils consultent régulièrement la responsable des maladies infectieuses en petite enfance de la Santé publique avant de décider d'exclure un enfant du service. Les protocoles recommandés par cette instance sont appliqués afin de préserver la santé de tous.

#### **CRITÈRES DE RETRAIT D'UN ENFANT**

L'enfant ne pourra pas fréquenter les installations si :

- L'enfant a une fièvre de plus de 37,5 °C axillaire/38,5 °C rectale ou tympanique/38 °C orale
- Son état de santé l'empêche de participer aux activités habituelles du service de garde
- L'enfant nécessite des soins spéciaux importants de la part de l'éducatrice en installation
- L'enfant a de la difficulté à respirer
- L'enfant a une maladie contagieuse diagnostiquée par un médecin et reconnue comme sujet à l'exclusion du service de garde
- L'enfant souffre de diarrhée ou de vomissements.

L'enfant peut réintégrer le service de garde à trois (3) conditions :

- Les symptômes ont disparu
- L'enfant peut participer aux activités régulières du service de garde
- L'enfant est considéré comme non contagieux par un professionnel de la santé.

**N.B. : le parent qui a un doute sur la santé de l'enfant ou sur sa capacité à fréquenter le service de garde doit consulter UN PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ.**

**La plupart des médecins recommandent un retour vingt-quatre (24) heures après le début d'un traitement d'antibiotique.**

Le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance prévoit que l'acétaminophène peut être administré à un enfant reçu par un prestataire de services de garde, sans autorisation médicale, pourvu qu'il le soit conformément au *Protocole réglementé pour l'administration d'acétaminophène* et que le parent y consente par écrit.

Le parent n'est pas tenu de consentir à l'application du protocole. Toutefois, si le parent ne signe pas le formulaire d'autorisation, ce médicament pourra être administré à son enfant

que si lui-même et un membre du Collège des médecins du Québec donnent leur autorisation par écrit.

### EXTRAIT DU PROTOCOLE RÉGLEMENTÉ PAR LE MF

« **Si l'enfant a moins de trois mois** et s'il fait de la fièvre, c'est-à-dire, si la température rectale est supérieure à 38,5 °C, il faut :

- Habiller l'enfant confortablement;
- Le faire boire plus souvent;
- Surveiller l'enfant et reprendre la température après 60 minutes ou plus tôt si son état général semble se détériorer;
- Prévenir immédiatement le parent, lui demander de venir chercher l'enfant et, dans l'intervalle, appliquer les mesures indiquées précédemment;
- Si le parent ne peut venir chercher l'enfant, appeler les personnes qu'il a désignées en cas d'urgence et si on ne peut les joindre, conduire l'enfant à un service médical, au Centre de santé et de services sociaux (CSSS volet CLSC) ou à l'urgence d'un centre hospitalier; ne pas administrer d'acétaminophène à moins d'une autorisation médicale écrite pour cet enfant.

**Si l'enfant a trois mois ou plus** et s'il fait de la fièvre, c'est-à-dire si la température rectale ou tympanique est supérieure à 38,5 °C, il faut :

- Appliquer les mesures énumérées ci-dessus en cas d'élévation de température (habiller confortablement, faire boire et surveiller);
- Informer le parent de l'état de l'enfant;
- Si la température rectale est supérieure à 38,5 °C, on peut, pour soulager l'enfant, administrer de l'acétaminophène selon la posologie inscrite au protocole et déterminée selon le poids.
- Une heure après l'administration de l'acétaminophène, prendre de nouveau la température et si elle demeure élevée, demander au parent de venir chercher l'enfant. Si on ne peut pas le joindre, appeler les personnes qu'il a désignées en cas d'urgence et, si on ne peut les joindre, conduire l'enfant à un service médical, un CSSS (volet CLSC) ou à l'urgence d'un centre hospitalier. »

### Personnes autorisées à administrer des médicaments et l'insectifuge

Le conseil d'administration prend résolution des personnes autorisées à administrer des médicaments et l'insectifuge annuellement. Ce tableau est disponible pour consultation au CPE.

## ANNEXE 2

### LE PERSONNEL DE BUREAU

#### **Directrice générale**

La directrice générale est responsable de la gestion des ressources humaines, matérielles et financières du **Centre de la petite enfance La Bambinerie**. Elle s'assure que le CPE opère efficacement, conformément aux politiques et aux objectifs déterminés par le conseil d'administration et dans les limites des spécifications de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et ses règlements.

#### **Directrice adjointe volet Installations**

La directrice adjointe volet Installations est responsable de la gestion des ressources humaines et de l'organisation générale du volet installations. Elle collabore avec la directrice générale à l'optimisation des services aux fins d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants.

#### **Agente de soutien technique et pédagogique**

L'agente de soutien technique et pédagogique est responsable de la mise en place et de l'actualisation des programmes pédagogiques des deux installations. En collaboration avec la directrice adjointe, elle assure un soutien technique et pédagogique au personnel éducateur.

#### **Adjointe administrative**

Elle collabore avec la directrice à la gestion financière de la Corporation. Elle effectue les tâches reliées au suivi des subventions globales, des places à contribution réduite et de l'exemption de la contribution parentale du ministère de la Famille.



## ANNEXE 3

### POLITIQUE ALIMENTAIRE

La politique alimentaire du Centre de la petite enfance La Bambinerie a pour objectifs de :

- Uniformiser les procédures et les comportements pour que manger sainement demeure un plaisir pour l'enfant
- Définir les exigences qualitatives et quantitatives des aliments offerts dans notre établissement
- Favoriser dans le milieu l'acquisition de connaissances, d'attitudes et d'habiletés reliées à l'application des principes d'une alimentation saine et équilibrée en impliquant le personnel et les enfants
- Déterminer les rôles et responsabilités des intervenants du CPE quant à l'organisation et la gestion du volet alimentation
- Promouvoir l'action pédagogique et les attitudes positives qui favorisent l'apprentissage de saines habitudes alimentaires.

#### **1. FONDEMENTS ET DISPOSITIONS LÉGALES**

---

Le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance pour le prestataire de services de garde prévoit aux articles 110 et 112 :

- Lorsqu'il fournit aux enfants des repas et des collations, s'assurer qu'ils sont conformes au Guide alimentaire canadien pour manger sainement
- Afficher le menu hebdomadaire pour consultation par le personnel et le parent; il s'assure que les repas et collations servis aux enfants sont conformes au menu affiché.

#### **2. INFORMATION PÉDAGOGIQUE CONCERNANT L'ALIMENTATION AU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LA BAMBINERIE**

---

- Les portions répondent aux besoins individuels des enfants
- La nourriture et les moments de collations/repas ne sont jamais utilisés à des fins de récompense, de punition ou de chantage
- Une atmosphère familiale est favorisée lors des repas, c'est-à-dire en petit groupe, à la table, en présence de l'éducatrice; ce moment est l'occasion d'échanger, de parler et de s'entraider
- L'autonomie est privilégiée et l'enfant pourra passer les plats et participer aux diverses tâches de nettoyage
- L'enfant est encouragé à goûter ce qu'il lui est servi, sans jamais être forcé
- Manger est une activité d'apprentissage; pendant les repas, on encourage les enfants à converser, à se questionner sur les textures, les couleurs, etc.

- Lorsqu'un nouvel aliment est intégré, il est accompagné d'un aliment déjà connu des enfants
- Le menu se termine par un verre de lait ou un verre d'eau, à l'occasion un verre de jus (une fois par semaine)
- Aucun dessert n'est servi

### **3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS**

---

#### **3.1. Le rôle du personnel éducateur**

Le personnel éducateur porte la responsabilité globale de l'enfant, puisqu'il lui est confié en premier lieu. Il constitue le premier intervenant en ligne directe avec l'enfant et le parent. Il joue un rôle déterminant, à commencer par celui de modèle, puisqu'au-delà de la présentation des aliments, une attitude positive, une ouverture d'esprit et le maintien d'une ambiance agréable autour de la table influenceront grandement l'enfant dans son apprentissage de saines habitudes alimentaires.

De plus, en développant des activités qui favorisent la découverte de bons aliments, il contribue à faire de la saine alimentation une expérience enrichissante et positive au quotidien.

#### **3.2. Les responsabilités du personnel éducateur**

- Éveille la curiosité et suscite l'ouverture des enfants à l'égard des aliments sains en ayant recours à des chansons, des histoires et en donnant de l'information pertinente sur ces aliments, comme la valeur nutritive, afin de les rendre amusants et intéressants
- Prévoit à sa programmation, tout au long de l'année, des activités touchant la saine alimentation
- Communique efficacement avec les parents sur l'expérience vécue ainsi que sur la nature et la quantité d'aliments consommés par l'enfant durant la journée
- Utilise les termes exacts pour identifier les aliments ou les ingrédients d'un menu
- Prend les précautions nécessaires lors de la manipulation des aliments pour assurer la sécurité alimentaire, autant en ce qui concerne les allergies que les intolérances
- Respecte les règles d'hygiène lors de la manipulation des aliments
- Adopte une attitude positive face à l'alimentation et fait preuve d'ouverture lorsque de nouveaux aliments sont présentés
- Favorise une ambiance détendue et agréable autour de la table
- Adopte un style démocratique qui, non seulement permet à l'enfant d'effectuer ses propres choix, mais l'encourage à le faire
- Aide l'enfant à reconnaître sa faim ou sa satiété
- Encourage l'enfant à goûter tous les aliments, sans toutefois le forcer; évite de faire des commentaires négatifs ou des reproches

- N'utilise à aucune occasion les aliments en guise de récompense, de punition ou encore comme poids en négociation
- Prépare les enfants à la prise du repas en établissant une routine (rangement, lavage des mains et de la table, mise du tablier, etc.); après le repas du midi, tous les enfants sont invités à se laver les mains et à se brosser les dents
- Évite de consommer un repas différent en présence des enfants
- Profite des occasions de formation qui lui sont offertes en matière d'alimentation et est actif dans sa recherche d'information sur la nutrition et les aliments afin d'enrichir les discussions et les activités
- Communique et collabore avec la responsable de l'alimentation relativement aux besoins alimentaires des enfants
- Participe aux échanges, aux travaux de réflexion et de consultation sur la dimension alimentaire
- Respecte les ententes d'accommodements prises entre les CPE et les parents relativement aux restrictions alimentaires.

### **3.3. Le rôle de la responsable de l'alimentation**

La responsable de l'alimentation est la première répondante de la politique et le centre de l'offre alimentaire. Elle prépare les repas et les collations selon les quantités recommandées en ayant le souci de la variété, de la qualité nutritive, du bon goût et de l'apparence. Elle assure la sécurité alimentaire en tout temps par le respect des normes d'hygiène, de salubrité, de conservation et d'entreposage des aliments en offrant la nourriture adéquate aux enfants présentant des allergies ou des intolérances alimentaires.

Enfin, elle agit à titre de personne de référence en ce qui concerne les questions alimentaires d'ordre général de la part du personnel. Elle peut être appelée à répondre aux questions des parents et des enfants portant sur l'alimentation offerte au CPE ou sur des notions de nutrition. Elle dirige les parents vers le personnel éducateur pour toute question spécifique à leur enfant.

### **3.4. Les responsabilités de la responsable de l'alimentation**

- Propose des menus qui respectent le Guide alimentaire canadien
- S'assure que tous les aliments servis soient conformes aux exigences quantitatives et qualitatives décrites dans cette politique et qu'ils soient préparés et distribués selon les règles sanitaires établies
- Communique et collabore avec le personnel éducateur relativement aux besoins alimentaires des enfants
- Cuisine des aliments de qualité dans une variété intéressante
- S'assure que les aliments servis aux enfants souffrant d'allergies alimentaires soient exempts de toute contamination

- S'assure de respecter les exigences relatives à l'hygiène, l'entretien, la conservation et l'entreposage des aliments telles que décrites dans cette politique
- Élabore des présentations colorées et appétissantes
- Applique des méthodes de travail qui favorisent une bonne utilisation des ressources financières consenties
- Effectue, au moment requis, les mises à jour des fiches d'identification concernant les enfants présentant des problèmes de santé, des allergies alimentaires, ou encore, ayant des restrictions alimentaires
- Conseille et informe le personnel sur des questions liées à l'alimentation.

### **3.5. Le rôle de la direction**

La direction assure la planification, le contrôle, la coordination et la mobilisation à l'égard de l'implantation, de l'application et de la pérennité de la politique alimentaire. Le rôle de la direction représente donc le point d'ancrage de l'organisation alimentaire et le lien entre tous les intervenants.

### **3.6. Les responsabilités de la direction**

- S'assure que le personnel éducateur et la responsable de l'alimentation disposent des outils, des ressources et du temps nécessaires pour effectuer les tâches relatives aux orientations de cette politique, cela dans les limites du budget disponible
- S'assure de transmettre au personnel, s'il y a lieu, les informations relatives aux besoins alimentaires spécifiques de chaque enfant
- Encourage, selon les besoins et les ressources disponibles, les employées à participer à de la formation continue ou à des ateliers portant sur l'alimentation et le soutien dans leurs démarches de recherche d'information sur le sujet
- S'assure, au besoin, de faire valider les menus par une ressource professionnelle en nutrition, telle qu'une technicienne en nutrition, une nutritionniste ou une diététiste interne ou externe
- Met en place, au besoin, des mécanismes qui favoriseront le suivi et la pérennité de la politique alimentaire (rencontres décisionnelles avec la responsable de l'alimentation, mise sur pied d'un comité alimentaire, réunions d'équipe avec la responsable de l'alimentation, etc.).

### **3.7. Le rôle du conseil d'administration**

Le conseil d'administration définit les orientations et les objectifs du service alimentaire et statue sur l'adoption d'une politique interne.

### **3.8. Les responsabilités du conseil d'administration**

- Place la qualité de l'alimentation au cœur des préoccupations lors de ses choix d'orientation et de ses prises de décision
- Appuie les démarches et les initiatives de la direction qui visent la promotion de saines habitudes alimentaires, cela dans les limites du budget disponible.

### **3.9. Les responsabilités du parent**

- Prend connaissance des menus et, s'il y a lieu, informe les membres du personnel des besoins alimentaires spécifiques de son enfant
- S'assure d'effectuer les suivis lorsque des changements surviennent en matière d'intolérance ou d'allergies alimentaires.

## **4. PROCÉDURES ALIMENTAIRES**

---

Cette politique définit qu'un repas complet comporte les éléments suivants :

- Entrée (soupe ou potage, jus de légumes ou de tomate, salade ou crudités en remplacement de la soupe ou du potage)
- Plat principal (au moins 2 variétés de légumes)
- Pomme de terre ou substitut
- Pain de blé
- Breuvage (lait ou jus de fruits pur une fois par semaine, si les besoins laitiers sont intégrés dans le menu).

| Spécifications des composantes du repas principal |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Composantes                                       | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Entrée                                            | Salade, crudités (blanchies pour les plus jeunes enfants)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Soupe ou potage                                   | Les soupes et les potages sont faits principalement de légumes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Jus de légumes ou de tomate                       | En remplacement de la soupe ou du potage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Mets principal                                    | <p>Les protéines offertes quotidiennement sont variées : Porc/poulet/veau/tofu/légumineuses/bœuf/poisson.</p> <p>Les viandes panées sont faites à partir d'une panure maison et sont cuites au four.</p> <p>À noter :</p> <p>Aucun aliment « <i>fast food</i> » ou de type charcuterie n'est servi.</p> <p>Au moins 2 légumes différents sont présents dans le menu.</p> |

| Spécifications des composantes du repas principal (suite)                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Composantes                                                                                                                                        | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Matières grasses                                                                                                                                   | <p>Les viandes et substituts sont préparés avec peu ou pas de matières grasses et de sel.</p> <p>Nous utilisons des huiles végétales telles que : canola, olive ou soya, margarine faite d'huile non hydrogénée.</p> <p>Les gras tels que le « <i>shortening</i> », le saindoux et la margarine dure ne sont pas utilisés.</p> <p>L'utilisation de beurre, margarines molles, vinaigrettes et huiles sont limités et utilisés en petite quantité.</p> |
| Produits céréaliers                                                                                                                                | <p>Les céréales servies sont faites de blé entier et servies sans ajout de sucre.</p> <p>Tous les pains et les pâtes utilisés sont faits de blé entier.</p> <p>Intégration de farines de céréales différentes.</p>                                                                                                                                                                                                                                    |
| Produits laitiers                                                                                                                                  | <p>Le lait termine le repas.</p> <p>Les produits laitiers sont variés, ils ne sont pas essentiellement à faible teneur en matières grasses.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Allergies                                                                                                                                          | <p>Les aliments servis sont exempts de noix, d'arachides et de dérivés.</p> <p>Selon la gravité, le CPE se réserve le droit d'exclure un aliment allergène pour un enfant ou un membre du personnel.</p>                                                                                                                                                                                                                                              |
| *** Une fois par semaine, un verre de jus d'orange peut être servi lorsque la portion de lait se retrouve dans le menu ou lors d'un repas spécial. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Cette politique définit que **deux collations** sont offertes aux enfants et comportent un des aliments suivants :

| Spécifications des composantes des collations                                 |                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Composantes                                                                   | Spécifications                                                                                                  |
| Collation AM                                                                  | Une variété de fruits frais, de céréales ou de yogourt sont offerts en alternance à la collation du matin.      |
| Collation PM                                                                  | Salade de fruits (fruits frais), fruits frais, galette de riz, fromage, gâteau de fête (choix de recette santé) |
| ***Une fois par semaine: galette, muffins, pain aux fruits ou recettes santé. |                                                                                                                 |

#### 4.1. Nombre et taille des portions selon le Guide alimentaire canadien

Il est recommandé d'offrir des aliments de chaque groupe alimentaire pour atteindre la quantité quotidienne recommandée. Le cadre de référence *Gazelle et Potiron\** suggère que les services de garde éducatifs offre quotidiennement les portions suivantes :

- 2 à 2 ½ portions de fruits et légumes
- 1 ½ à 2 portions du groupe des produits céréaliers dont la moitié sous forme de grains entiers
- ½ portion du groupe viandes et substituts
- 1 portion du groupe lait et substituts\*

Tableau 1 - Quelques exemples de ce à quoi correspond une portion

| Groupe                | Nature du produit                               | Quantité                          |
|-----------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Fruits et légumes     | Légumes<br>(Frais, surgelés, en conserve)       | 125 ml (½ tasse)                  |
|                       | Fruits (Frais, surgelés, en conserve)           | 125 ml (½ tasse ou 1 fruit)       |
|                       | Jus 100 %                                       | 125 ml (½ tasse)                  |
| Produits céréaliers   | Pain                                            | 1 tranche (35 g)                  |
|                       | Pâtes alimentaires, couscous <b>Cuit</b>        | 125 ml (½ tasse)                  |
|                       | Riz, boulgour, quinoa <b>Cuit</b>               | 125 ml (½ tasse)                  |
| Lait et substituts    | Lait                                            | 250 ml (1 tasse)                  |
|                       | Yogourt                                         | 175 g (¾ tasse)                   |
|                       | Fromage                                         | 50 g (1 ½ oz)                     |
| Viandes et substituts | Poisson, volailles, viandes maigres <b>Cuit</b> | 75 g (2 ½ oz)<br>125 ml (½ tasse) |
|                       | Légumineuses, tofu <b>Cuit</b>                  | 175g (¾ tasse)                    |
|                       | Œufs                                            | 2                                 |

La taille des portions est conforme aux recommandations du Guide alimentaire canadien. Cependant, puisque l'appétit des enfants varie beaucoup, une seconde portion sera servie à l'enfant qui le demande.

## 5. LES BREUVAGES

- L'eau est offerte à volonté à l'enfant tout au long de la journée
- À partir du moment où le poupon a intégré le lait de vache, la formule à 3,25 % de matières grasses lui est offerte
- Le lait de soya enrichi peut aussi être offert

- Exceptionnellement, lors de la collation, le jus de fruits pur à 100 %, sans sucre ajouté, peut être servi aux enfants. La consommation doit se limiter à 175 ml par jour, parce qu'il favorise la carie et l'érosion dentaire.

## 6. LA STRUCTURE DES MENUS

---

### 6.1. Le repas du midi

Le repas du midi comporte deux services, soit une entrée ainsi qu'un mets principal. Le menu automne-hiver sera surtout composé de repas chauds, incluant des entrées de potage. Le menu printemps-été offrira quant à lui, à raison d'une à deux fois par semaine, une variété de salades, crudités et repas froids complets pour faciliter les pique-nique à l'extérieur. Le lait ou de l'eau sera offert à la fin de chaque repas.

Afin d'apporter une source suffisante et variée en protéines, le menu du midi comporte indifféremment :

- Viande ou volaille
- Poisson
- Tofu
- Légumineuses
- Œufs.

### 6.2. Choix de recettes

Un effort sera mis sur l'intégration de recettes végétariennes. Le désir de diminuer la quantité de viande consommée va de pair avec les valeurs de saine alimentation et de souci écologique. L'intégration régulière d'aliments comme le tofu et les légumineuses fait partie des habitudes alimentaires du CPE.

### 6.3. Les collations

Une collation saine contribue à combler les besoins nutritifs des enfants. Une bonne collation, servie au moins deux heures avant le repas, vient compléter le repas précédent et non remplacer le suivant :

- Deux collations nutritives sont servies quotidiennement à chaque enfant
- Le choix des collations tient compte du moment des autres repas. Généralement, le nombre d'heures séparant la collation du matin et le repas du midi est moindre que celui séparant la collation de l'après-midi et le repas du soir.

Considérant que l'enfant a profité d'un déjeuner avant d'arriver au CPE, les collations du matin sont surtout composées d'une variété de fruits frais, de lait et/ou de produits laitiers.

En après-midi, les collations sont plus élaborées et soutenues.

#### 6.4. Routine quotidienne type

Au cours d'une journée, tous les groupes d'aliments sont représentés. Les collations sont servies entre 9 h et 9 h 30, ainsi qu'entre 15 h et 15 h 15. Le repas du midi est servi entre 11 h 30 et 12 h 15. Plusieurs facteurs peuvent influencer l'heure de service : l'âge des enfants, la météo, les signes biologiques, etc.

## ALLERGIES ET INTOLÉRANCES ALIMENTAIRES/DIÈTE SPÉCIALE

### 1. PROTOCOLE

---

Le personnel de direction du service de garde doit assurer un traitement efficace des données inscrites au dossier de l'enfant concernant la santé, les allergies et les intolérances.

Des précautions particulières sont prises pour identifier les cas d'allergies et d'intolérances, et ce, à toutes les étapes et à tous les niveaux :

- Avec les parents et tout le personnel de garde
- Avec les responsables à l'alimentation de l'installation
- Avec le personnel de garde lors des remplacements
- En affichant aux endroits stratégiques (grande salle, locaux et cuisine) la photo de l'enfant allergique et la description des restrictions et des réactions possibles.

Le service de garde tient compte des allergies alimentaires de tous les enfants dans la préparation des repas et des collations. En tout temps, l'allergène de l'enfant est exclu des repas et des collations servis à l'enfant allergique. **La procédure est strictement respectée.**

### 2. PROCÉDURE À SUIVRE

---

**À l'inscription de l'enfant** (ou si un enfant développe une allergie ou une intolérance alors qu'il fréquente déjà le service de garde.) :

- Au besoin, organiser une réunion avec les parents de l'enfant afin de bien connaître et déterminer les besoins de l'enfant; ainsi qu'avec les gens qui pourrait avoir à intervenir lors d'une réaction allergique, c'est-à-dire, les éducatrices et la responsable de l'alimentation
- Remplir et obtenir la fiche nominale de l'enfant sur laquelle est incluse une photographie récente de l'enfant, la liste de ses allergies/intolérances ainsi que les mesures à prendre en cas de réaction allergique
- Obtenir une autorisation écrite du parent afin de permettre à l'établissement d'utiliser l'autoinjecteur d'épinéphrine en cas de besoin.

Lorsque l'enfant souffre d'allergies ou d'intolérances, une confirmation écrite du médecin traitant est requise sur le certificat médical. Cette confirmation doit contenir tous les renseignements inhérents aux traitements et aux procédures à suivre en cas d'urgence.

- Demander de fournir les médicaments d'urgence (l'autoinjecteur d'épinéphrine ou autres) accompagnés du certificat médical
- Faire signer l'autorisation de divulgation de renseignements confidentiels
- Évaluer avec les parents les menus et ses ingrédients en fonction des restrictions alimentaires.

### Consignes internes avant ou au moment de l'intégration de l'enfant

- Prévoir le rangement de l'autoinjecteur d'épinéphrine dans un endroit facilement et rapidement accessible pour tous les membres du personnel, et ce, en tout temps
- Voir à ce que le nom de l'allergie de l'enfant ainsi que les mesures à prendre en cas de réaction allergique soient inscrits à un endroit facilement repérable et connu par tous les intervenants (dans les locaux du même groupe d'âge que l'enfant, à la cuisine et consignées dans le dossier partage)
- Prévoir les repas qui devront être remplacés ainsi que ceux qui seront offerts en remplacement
- Attribuer à l'enfant un service de vaisselle de couleur qui sera utilisé en tout temps pour signifier à la personne qui sert son repas que cette portion a été vérifiée (à chaque service de repas) et est exempte des aliments identifiés sur la fiche de l'enfant.

### 3. INFORMATION

---

- Informer l'ensemble des parents des aliments qui sont interdits au service de garde et des raisons de ces choix (noix et arachides, fruits de mer)
- Distribuer des formulaires de mise à jour aux parents de poupons pour l'introduction de nouveaux aliments
- Ponctuellement ou au besoin, le service de garde peut procéder à la distribution d'information aux parents en matière d'allergies alimentaires et d'intolérances
- Apporter une attention particulière aux communications entre parents et intervenants lorsque se déclarent de nouvelles allergies ou intolérances
- Tous les menus et aliments servis sont exempts de noix et d'arachides. Les fruits de mer n'entrent pas dans la composition des menus.

### 4. RESPONSABILITÉS DU RESPONSABLE À L'ALIMENTATION

---

- S'assurer que les photos et les particularités (mise à jour) de chaque enfant avec des restrictions alimentaires soient affichées bien à la vue dans la cuisine
- Proposer des menus qui tiennent compte des exigences alimentaires des enfants avec des restrictions alimentaires et effectuer l'achat des aliments en conséquence
- Au besoin, collaborer avec les parents à l'élaboration de menus
- En tout temps, préparer des aliments et des breuvages pour les enfants allergiques avant le repas des autres enfants, les identifier à l'aide d'une étiquette de couleur et inscrire le nom de l'enfant
- Cuisiner et préparer les aliments en évitant la contamination et en sachant contrôler les allergènes
- Systématiser les mesures d'hygiène, soit le lavage des mains entre chaque manipulation, le nettoyage et la désinfection régulière des surfaces de travail et toutes autres mesures nécessaires

- Utiliser et identifier des ustensiles et de la vaisselle (**vaisselle spécifique, verre rouge, panier rouge, couteau de coupe vert**) uniquement pour l'enfant allergique/intolérant que le plat servi soit modifié ou non. Les verres rouges seront utilisés pour les enfants allergiques aux breuvages servis
  - Le CPE est exempt de noix/arachides et fruits de mer en tout temps. Les enfants allergiques à ces aliments n'auront pas de vaisselles spécifiques attribuées.
- Couleurs utilisées pour les fiches nominales : jaune pour les intolérances, rouge pour les allergies et bleu pour les diètes spéciales
- Aux collations et au dîner, porter et distribuer les repas servis dans les locaux et procéder avec l'éducatrice à une autre vérification des aliments contenus dans la nourriture. Identifier et vérifier les plats attribués à l'enfant allergique. Au dîner, assurer le transport du retour du lait et de la nourriture du local à la cuisine
- Selon l'évolution des besoins, dresser, mettre à jour et connaître la liste des aliments interdits au service de garde
- Connaître les sources d'allergènes cachés (liste disponible dans le Guide du service alimentaire du Casse-Noisette)
- Faire un suivi des fournisseurs quant aux allergies et à la contamination des produits et des aliments.

## 5. RESPONSABILITÉ DE L'ÉDUCATRICE

---

- Afficher les fiches signalétiques des enfants allergiques à l'endroit désigné dans tous les locaux de même groupe d'âge que l'enfant et où il peut avoir à prendre un repas ou une collation
- Lors des repas et des collations, repérer les fiches signalétiques des enfants allergiques dans le local
- Lors de l'absence de l'éducatrice régulière de l'enfant, s'assurer de la mise en place et de l'application des mesures à prendre; connaître l'information relative aux allergies alimentaires qu'il y a dans le groupe ainsi que le déroulement de la journée
- Asseoir l'enfant allergique à proximité de l'éducatrice et, lors de la distribution de la nourriture, servir l'enfant allergique en premier
- À chaque repas, vérifier les aliments contenus dans la nourriture de l'enfant allergique avec la responsable de l'alimentation
- Sensibiliser l'ensemble des enfants du groupe aux allergies alimentaires et à l'importance de n'échanger entre eux ni nourriture ni ustensile
- Nettoyer et désinfecter les surfaces en contact avec les aliments allergènes (tables, chaises, plancher, lavabo, etc.)
- Voir à la propreté du local et des enfants après les repas et les collations
- Vérifier les dates de péremption des autoinjecteurs afin d'avertir les parents d'un remplacement prochain
- Aviser la responsable en alimentation de tout changement alimentaire chez l'enfant
- Aviser la responsable en alimentation du changement de groupe de l'enfant ou de l'absence de l'enfant
- Faire approuver les denrées alimentaires servant à la réalisation d'activités éducatives.

### Général :

- Connaître les signes et symptômes d'une réaction allergique, connaître et savoir appliquer le protocole mis en place et être en mesure d'administrer les traitements adéquats
- Vérifier le contenu de toute huile ou crème solaire, de tout savon ou autres produits d'hygiène qui peuvent contenir noix, œufs, amandes, lait, etc.
- Choisir des aliments ou des contenants de nourriture sûrs pour les activités de bricolage ou de cuisine (éviter au besoin les œufs de Pâques, pâtes alimentaires avec œufs, peinture avec du *Jell-O*, crayons de cire au soya, etc.)
- Privilégier les récompenses non alimentaires et n'offrir aux enfants allergiques que des aliments du plateau qui est identifié à leur nom.

## 6. RESPONSABILITÉS DES ÉDUCATRICES REMPLAÇANTES

---

Les éducatrices remplaçantes doivent appliquer la même procédure prévue pour l'éducatrice. Elles doivent s'assurer de prendre connaissance des consignes dans chaque local où elles se déplacent.

## 7. RESPONSABILITÉS DU SERVICE DE GARDE

---

Le service de garde (en l'occurrence la directrice ou une personne déléguée à cette fin) agit à titre de ressource, de référence. Elle est donc responsable de :

- Voir à l'application des mesures qui ont été adoptées et de s'assurer que chaque intervenant joue le rôle qui lui a été conféré pour la protection des enfants (responsable de l'alimentation, éducatrices, parents, autres employés désignés)
- S'assurer de la mise à jour des listes d'enfants allergiques et ayant des restrictions alimentaires
- S'assurer que les formulaires portant sur les allergies de l'enfant soient remplis, transmis à l'éducatrice lors d'un changement de groupe et régulièrement mis à jour
- Voir à ce que les formations en lien avec la santé des enfants et les allergies alimentaires soient à jour pour tous les membres du personnel
- Assurer aux parents de l'enfant allergique que toutes les mesures préventives seront appliquées
- Rechercher, diffuser et rendre disponible toute documentation pertinente en matière d'alimentation, d'allergies et d'intolérances.

## 8. RESPONSABILITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

---

Le conseil d'administration est responsable de :

- S'assurer qu'au sein du service de garde, il soit mis en œuvre une démarche collective qui conduit à la production d'un protocole sur les allergies et les intolérances alimentaires
- Procéder, conjointement avec l'équipe du service de garde, à l'adoption de ce protocole
- S'assurer de l'application effective du protocole et de sa mise à jour, le cas échéant.

## 9. LISTES DES ALIMENTS INTERDITS AU SERVICE DE GARDE

---

- Noix et arachides
- Fruits de mer.

Ponctuellement des aliments peuvent être ajoutés à cette liste compte tenu de la sévérité de l'allergie.

## ANNEXE 4

### **POLITIQUE INTERNE EN CAS D'ÉBRIÉTÉ D'UN PARENT (OU AVEC LES FACULTÉS AFFAIBLIES)**

Il est à noter que selon le Code civil du Québec, l'article 32 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 Centre de la petite enfance 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 à toute autre personne autorisée.

#### **Advenant ce cas**

L'éducatrice doit :

- Inviter le parent ou la personne (autorisée à venir le chercher) en état d'ébriété (ou avec les facultés affaiblies) à appeler une autre personne (autorisée) pour venir chercher l'enfant ou de s'appeler un taxi
- Aviser la directrice ou la directrice adjointe de la situation (par téléphone en cas d'absence).

#### **Si le parent refuse les recommandations du personnel éducateur :**

- L'éducatrice appellera la police pour l'en informer et elle pourra porter plainte à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ).

Cette mesure vise à assurer la protection de l'enfant et des autres personnes qui sont sur la route.



## ANNEXE 5

### POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES PAR LE CPE-BC LA BAMBINERIE

Version avril 2012

|                                                                         |          |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. PRÉAMBULE .....</b>                                               | <b>2</b> |
| <b>2. LE BUT DE LA POLITIQUE.....</b>                                   | <b>2</b> |
| <b>3. PRINCIPES DIRECTEURS .....</b>                                    | <b>2</b> |
| <b>4. LE CHAMP D'APPLICATION .....</b>                                  | <b>3</b> |
| <b>5. PRINCIPES .....</b>                                               | <b>3</b> |
| <b>6. DÉFINITION .....</b>                                              | <b>3</b> |
| <b>7. PERSONNES PLAIGNANTES.....</b>                                    | <b>5</b> |
| <b>8. LES MOYENS.....</b>                                               | <b>5</b> |
| <b>9. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS.....</b> | <b>6</b> |
| 9.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CPE-BC.....                         | 6        |
| 9.2. LA DIRECTION GENERALE.....                                         | 6        |
| 9.3. LA PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES .....           | 6        |
| 9.4. LE PERSONNEL DU CPE-BC .....                                       | 7        |
| 9.5. LA RESPONSABLE DE SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL (RSG) .....  | 7        |
| 9.6. LE PLAIGNANT .....                                                 | 7        |
| <b>10. RÉVISION .....</b>                                               | <b>7</b> |

## 1. PRÉAMBULE

---

L'objet de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, ci-après « LSGEE » est de **promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde** qui y sont visés en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la Loi, le Centre de la petite enfance La Bambinerie, détenteur d'un agrément bureau coordonnateur en milieu familial sur le territoire Lac-St-Jean Est, s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes concernant la prestation des services offerts dans ses deux installations ainsi que la prestation de services offerts par les responsables de service de garde en milieu familial reconnues sur son territoire.

Cette procédure est équitable, transparente, objective et publicisée. Le traitement des plaintes est un outil efficace de contrôle de la qualité des services.

## 2. LE BUT DE LA POLITIQUE

---

La politique de traitement des plaintes vise à établir une démarche uniforme, logique, chronologique et transparente qui peut être mise en place à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement. La présente politique :

- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes dans l'exercice des fonctions et des responsabilités du CPE-BC
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services en vue d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur
- Définit la notion de plainte et établit les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte.

## 3. PRINCIPES DIRECTEURS

---

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE-BC, du personnel et des responsables de services de garde en milieu familial ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte.
- Toute plainte est traitée avec diligence.
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de l'évolution et du résultat du traitement de la plainte (dans les limites de la confidentialité).

- Le CPE-BC s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membres du personnel, RSG, membre du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE-BC adoptée par le conseil d'administration.
- La direction du CPE-BC s'engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE-BC, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.

#### **4. LE CHAMP D'APPLICATION**

---

Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel du CPE-BC, aux membres du conseil d'administration et aux responsables de service de garde en milieu familial.

#### **5. PRINCIPES**

---

Les principes qui guident le traitement de la plainte sont :

##### **L'impartialité**

Qui est sans parti pris, juste, neutre et équitable.

##### **La réciprocité**

Qui marque un échange équivalent entre deux personnes ou groupes en ayant la capacité de se mettre à la place de l'autre avec objectivité.

##### **L'exemplarité**

Action ou décision digne d'être imitée.

##### **L'objectivité**

Ce dit d'une description de la réalité (ou d'un jugement sur elle) indépendante des intérêts, des goûts, des préjugés de la personne qui l'a fait. Donc, les jugements ne sont altérés par aucune préférence d'ordre personnelle.

##### **L'équité**

Notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. L'équité consiste à mettre chacun sur un pied d'égalité.

#### **6. DÉFINITION**

---

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un CPE, d'un BC, d'un membre du personnel ou de la direction ou d'une RSG et dont l'objet est lié à la

Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur et est formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du CPE-BC.

Ainsi, une plainte met en cause la qualité des services ou leur conformité à la Loi et aux Règlements et se rapporte à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- La santé, la sécurité et le bien-être des enfants\*
- Le fonctionnement administratif du CPE-BC ou de la RSG
- Un membre du personnel
- Une responsable d'un service de garde en milieu familial ou une personne de son service.

*La RSG est la première responsable de la qualité des services offerts. **Avant de déposer une plainte à l'égard d'elle-même ou de son service de garde**, une première démarche auprès de celle-ci, peut permettre de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte et de préserver le lien de confiance.*

*\*Dans le cas d'une plainte concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique ou une absence de soins menaçant la santé physique, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis et qu'un crime a été commis à son endroit :*

- La situation est immédiatement signalée au Centre de protection de la jeunesse et le CPE-BC invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent.

Lorsque la plainte est retenue par la DPJ :

- Si la plainte concerne une responsable de service de garde en milieu familial ou une personne demeurant dans la résidence privée où sont fournis les services de garde, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la responsable d'un service de garde en milieu familial s'applique (article 76 du Règlement).
- Si la plainte concerne un membre du personnel ou une personne rattachée au CPE les actions seront coordonnées conformément aux dispositions retenues lors de l'application de **l'entente multisectorielle**.

En tout temps, le CPE-BC collabore avec les représentants des organismes concernés par l'application de l'entente multisectorielle qui sont :

- Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Ministère de la Justice
- Ministère de la Sécurité publique
- Ministère de l'Éducation
- Ministère de la Famille

Cette **entente multisectorielle** constitue un engagement des ministères, des établissements et des organismes touchés afin d'agir de façon concertée dans les situations où des enfants sont victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique et lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que leur sécurité ou leur développement est compromis ou qu'un crime a été commis à leur endroit. L'objectif visé que tous partagent, est de garantir une meilleure protection et d'apporter toute l'aide nécessaire aux enfants qui sont victimes de telles situations.

## 7. PERSONNES PLAIGNANTES

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, ancien parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, responsable de service de garde en milieu familial, etc. En fait, tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de service par le CPE-BC ou la RSG.

## 8. LES MOYENS

Divers moyens sont accessibles pour déposer la plainte : par téléphone à l'administration du CPE-BC du lundi au vendredi entre 8 h et 16 h 30, en personne, par la poste, par courriel, etc.

### Les personnes responsables du traitement de plaintes :

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plaintes concernant un membre du personnel CPE-BC                | <b>Myène Larouche</b> , directrice générale<br>Adresse courriel :<br><a href="mailto:Mylene.larouche@cpelabambinerie.com">Mylene.larouche@cpelabambinerie.com</a><br>Tél. : 418 662-3649, poste 103<br>Téléc. : 418 662- 2379                 |
| Plaintes concernant les services des installations               | <b>Karine Bergeron</b> , directrice adjointe, installations<br>Adresse courriel :<br><a href="mailto:Karine.bergeron@cpelabambinerie.com">Karine.bergeron@cpelabambinerie.com</a><br>Tél. : 418 662-3649, poste 110<br>Téléc. : 418 662- 2379 |
| Plaintes concernant un service de garde en milieu familial (RSG) | <b>Sophie Taché</b> , directrice adjointe, BC<br>Adresse courriel :<br><a href="mailto:Sophie.tache@cpelabambinerie.com">Sophie.tache@cpelabambinerie.com</a><br>Tél. : 418 662-3649, poste 102<br>Téléc. : 418 662- 2379                     |

En cas d'absence de la personne responsable du traitement des plaintes, un retour d'appel au plaignant sera fait dans un délai maximal de 2 jours ouvrables.

Si la situation exige un traitement urgent, parce que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est menacé, le CPE-BC désignera une personne pour la remplacer et recevoir la plainte dans un délai plus court.

Si une plainte vise la direction générale du CPE-BC, le plaignant, qui désire ne pas être identifié par l'administration du CPE-BC, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle et utiliser un des moyens énumérés précédemment en identifiant bien le destinataire, c'est-à-dire le ou la président(e) du conseil d'administration du CPE-BC.

## **9. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS**

---

### **9.1. Le conseil d'administration du CPE-BC**

- Approuve la présente politique et veille à son application
- Désigne une personne responsable du traitement des plaintes et son remplaçant
- Traite toute plainte mettant en cause la direction générale du CPE-BC
- Établit un calendrier de dépôt du rapport au C. A. : registre des plaintes
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure adoptée
- Examine les demandes de révision du plaignant.

### **9.2. La direction générale**

- Assure la diffusion de la présente politique auprès des parents, des RSG, du conseil d'administration et des membres du personnel
- Transmet les rapports appropriés au conseil d'administration
- Supervise l'application de la politique et de la procédure
- Identifie les besoins de formation liée à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes ou collabore avec le conseil d'administration.

### **9.3. La personne responsable du traitement des plaintes**

- Coordonne l'application de la politique
- Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre des plaintes
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte
- Examine la nature de la plainte et établit qui est le mieux habilité pour en assurer le traitement
- Assure un suivi du traitement de la plainte
- Est autorisée à signer les différents avis et correspondance concernant le traitement de la plainte

- Réunit périodiquement les collaborateurs et établit les priorités d'amélioration de la qualité du traitement des plaintes
- Prépare ou fait rapport, émet des commentaires ou des propositions au conseil d'administration ou à la direction générale
- Collabore, avec la direction générale, à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes
- Diffuse la présente politique auprès des parents, des RSG, du conseil d'administration et des membres du personnel.

#### **9.4. Le personnel du CPE-BC**

- Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services ;
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique ;
- Transmet au responsable du traitement des plaintes toutes plaintes en vertu de la présente politique ;
- Collabore et applique la politique selon leurs responsabilités respectives.

#### **9.5. La responsable de service de garde en milieu familial (RSG)**

- Est la première responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents
- Reçoit les commentaires des parents sur les services rendus
- Informe le plaignant que le CPE-BC s'est doté d'une politique et d'une procédure sur le traitement des plaintes et que son application est assurée par le CPE-BC
- Collabore avec le CPE-BC à l'examen de la plainte, lorsque concernée
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque nécessaire.

#### **9.6. Le plaignant**

- Responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction
- Collabore au processus du traitement de la plainte
- Respecte la confidentialité des informations à la vie privée des gens en cause auxquelles il a accès.

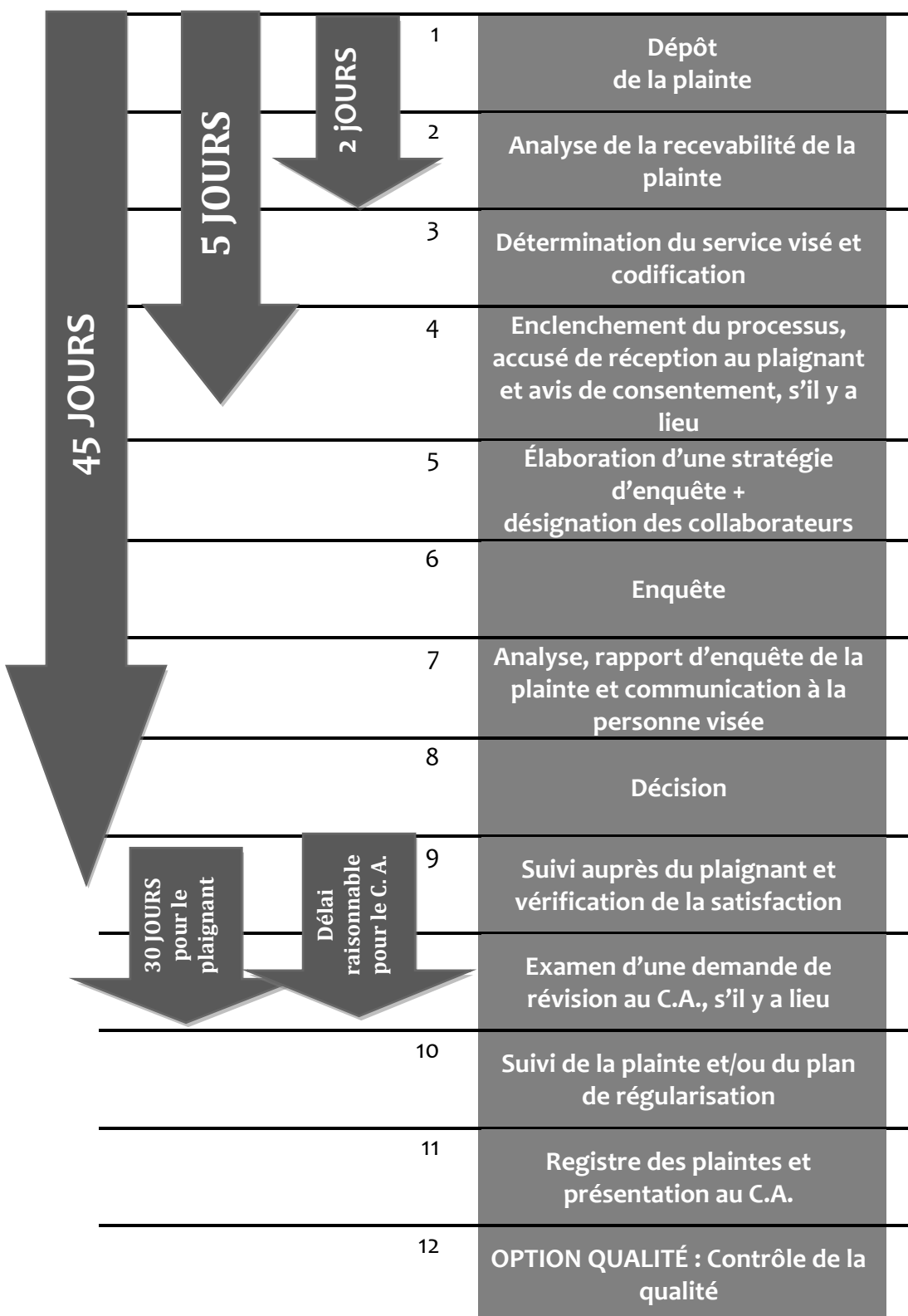
### **10. RÉVISION**

La politique de traitement des plaintes est mise à jour au besoin.

**Adoption de la politique par le conseil d'administration**  
**Date : avril 2012**

### Tableau des délais de traitement usuel des plaintes

\*Les délais de traitement peuvent excéder 45 jours en fonction des intervenants extérieurs pouvant collaborer au processus de traitement de plainte.



Les membres du Conseil d'administration ainsi que le personnel du CPE *La Bambinerie* vous souhaitent la bienvenue dans cet univers magique du monde de la petite enfance.

Passez de bons moments parmi nous!

L'équipe du CPE La Bambinerie