

Régie interne
Garderie



PELUCHE
CLÉMENTINE

1452 rue de l'étoile
Lévis (St-Nicolas)
G7A 0S5

Réalisé par Claude Dumont
Mise à jour septembre 2023

Le présent document comporte les politiques d'opération et les règles de fonctionnement de la garderie Peluche Clémentine.

Ces règles et politiques ont pour but de favoriser la mise en place d'un environnement de garde de qualité pour les enfants et les familles qui bénéficient de ces services au quotidien.

La direction s'engage à soutenir et à contrôler, en tout temps, la qualité des services dispensés.

Située au 1452 rue de l'étoile à Lévis dans le secteur St-Nicolas, la Garderie Peluche Clémentine d'offrira des **services de garde de qualité, structuré, sécuritaire et véhiculant de belles valeurs** à 78 enfants âgés de 0 à 5 ans dont 10 poupons, pour une fréquentation à temps plein ou à temps partiel et ce dans des locaux neufs, à la fine pointe, sécuritaires et répondants à tous les besoins des enfants.

La mission première de la garderie Peluche et Clémentine est de contribuer au **bien-être et au développement global et harmonieux** de l'enfant en adoptant des attitudes pédagogiques **préventives et constructives**.

Nos objectifs sont d'accueillir les enfants et de répondre à leurs besoins, d'assurer leur santé, leur sécurité et leur bien-être, de favoriser l'égalité des chances, de contribuer à leur socialisation, d'apporter un appui à leurs parents et de faciliter leur entrée à l'école.

Nous proposons un quotidien basé sur un **programme éducatif de qualité**, pouvant servir d'outil de référence à toute personne travaillant dans notre garderie, mettant l'accent sur l'uniformité entre divers milieux et la continuité de l'ensemble des interventions réalisées auprès de la famille et de la petite enfance. Le programme est axé sur la nature et le matériel ouvert et polyvalent qui favorise l'imaginaire et la polyvalence dans les jeux.

Parce que **le jeu** constitue pour l'enfant l'instrument par excellence pour explorer son univers, le comprendre et le maîtriser, le programme éducatif se basera sur ce dernier, le considérant comme **l'outil essentiel d'expression et d'intégration** de l'enfant. Sous différentes formes, le jeu permet à l'enfant de se développer et de se réaliser sur tous les plans, de découvrir l'équilibre, les règles et de développer des habiletés sociales ; en solo, en parallèle ou en en association, par l'assemblage, la structure, l'exercice, par des règles de vie simples comme plus complexes, l'enfant doit être stimulé, encadré et encouragé puisqu'il conduit à des apprentissages différents et progressifs.

Index

Présentation générale

Inscription
Politique d'admission
Politique d'expulsion
Liste d'attente
Radiation de la liste d'attente
Heures d'ouverture
Ratio personnel éducatrice/enfants
Arrivée et départ des enfants
Horaire-type
Description des activités et de la routine
Absence des enfants
Tenue vestimentaire
Matériel devant être fourni par les parents
Formation des groupes
Politique alimentaire
Anniversaire de naissance
Album photos personnalisé
Sorties
Sieste
Collaboration des parents
Changement au dossier
Comité de parents
Cheminement de l'enfant

Question de santé

Médicament
Accidents ou incidents mineurs
Accidents majeurs
Mesures d'urgence
Allergies
Refus temporaire
Maladie/Exclusion
Maladies infectieuses
Immunisations

Règles administratives

Frais de garde
Reçu de frais de garde
Jours fériés
Retard
Congé maladie et vacances
Frais d'activités
Avis de départ
Résiliation du contrat
Politique d'expulsion

Non-respect des obligations

Termes du contrat
Parentales, administratives ou régie interne

Autres

Entreposage des produits toxiques et des médicaments
Poussettes et traîneaux
Crème solaire

Code d'accès

Gestion des plaintes

Responsabilité

Confidentialité et loi 25

Politique de stationnement

Politique d'interdiction de fumer

Conclusion

Annexe 1

Annexe 2

1-Nos orientations générales

La garderie Peluche Clémentine offre des services en installation pour les enfants de la naissance à la maternelle, suite à l'obtention d'un permis dont la demande a été faite au ministère de la famille. Nos locaux situés au 1452 rue de l'étoile à Lévis, secteur St-Nicolas, nous permettent d'accueillir 78 enfants, comprenant 10 poupons de 0 à 18 mois et 68 enfants de 18 mois à 5 ans.

Inscription

Les frais d'inscription et d'ouverture de dossier sont de 40\$ par enfant payable une seule fois et non remboursables. Ces frais incluent également l'achat de l'acétaminophène, crème solaire de marque Personnelle FPS 50, brosse à dents (1x par année), agenda électronique, gâteau de fête, surprise, porte-folio avec profil complet de l'enfant, contenu remis au départ de l'enfant.

La période d'inscription couvre une année de service ; soit du 1^e septembre au 31 août de l'année suivante (période représentant l'année de référence). Le contrat est renouvelable annuellement et ce, jusqu'à ce que l'enfant ait atteint l'âge de 5 ans au 30 septembre.

L'inscription d'un enfant au service de garde est confirmée lorsque ses parents ou tuteur ont rempli, signé et retourné à la direction, l'ensemble des documents nécessaires à son admission.

Avant le début de la fréquentation, les parents devront compléter et signer :

La fiche d'inscription de l'enfant ;
L'approbation de la Régie interne ;
Les autorisations nécessaires.

Et fournir :

Le certificat de naissance de l'enfant.

(en apposant sa signature, le parent donne le consentement à Peluche Clémentine d'utiliser ses informations personnelles à titre professionnelle et pour des fins fiscales)

2-La politique d'admission des enfants

La politique d'admission tient compte de l'âge de l'enfant et se doit de respecter le nombre de places par groupe d'âge prévus lors de la délivrance du permis. Aucune restriction n'est exercée quant à la provenance géographique de la clientèle. Nous considérons également que tous les enfants ont droit à des services de garde de qualité, lorsque nous recevons

un enfant ayant des besoins particuliers nous nous assurons de lui offrir toutes les conditions pour que son intégration lui soit favorable.

Un plan d'intervention est rédigé en collaboration avec la famille et les intervenants au dossier.

Les places disponibles sont accordées en respectant l'ordre suivant

Les enfants des employés de la garderie ;

Les frères et sœurs d'un enfant occupant déjà une place.

Ensuite, en respectant la liste d'attente de la place 0-5

Les nouvelles demandes pour une place à temps plein

La demande d'une place se fait par l'inscription à la liste d'attente sur le site de la place 0-5. Aucune demande verbale ne sera acceptée. Cette dernière sera respectée par ordre chronologique

Note : Il est de la responsabilité des parents de nous transmettre toute modification de leurs coordonnées telles : changement d'adresse et/ou numéro de téléphone. Nous offrons un service à temps plein, 5 jours par semaine.

3- La politique d'expulsion d'un enfant

Notre objectif étant le respect et l'entente, il va de soi que si ces valeurs ne sont pas véhiculées de la part du parent, l'expulsion devra être envisagée. Considérant que l'expulsion d'un enfant est la dernière mesure d'intervention, une expulsion pourra être envisagée dans les cas suivants :

Expulsion en cas de non-paiement

Le parent qui ne respecte pas les modalités de paiement suite à un maximum de 2 avis écrits reçus à ce sujet, tel qu'indiqué dans la régie interne, et qui n'entreprend pas de démarche pour s'entendre avec la direction, peut voir son enfant expulsé de la garderie.

Expulsion en cas de non-collaboration

Un parent qui ne collabore pas avec le personnel et les intervenants de la garderie dans l'élaboration et l'application d'un plan d'intervention dans les cas d'enfant ayant des besoins particuliers ou pour toute autre situation, peut voir son enfant expulsé.

Expulsion en cas d'actes ou attitudes contraires aux valeurs de la garderie

Tout parent dont les actes ou les attitudes sont contraires aux buts fixés par la garderie peut voir son enfant suspendu ou expulsé du milieu.

Tout parent qui, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement inscrites dans la régie interne du service de garde peut voir son enfant suspendu ou expulsé de la garderie.

Expulsion en cas de retards répétés

Les parents doivent respecter l'heure de fermeture. Tout parent qui arrive à la garderie après l'heure de fermeture de façon répétitive, malgré l'avis de la direction et les frais de retard facturés, peut voir son enfant expulsé.

Préavis d'expulsion

Dans ces cas, la garderie applique cette dernière mesure après l'émission d'un avis écrit. Cependant, dans des cas où une situation le demandait, la direction se réserve le droit de mettre fin au contrat, en donnant un avis préalable de deux semaines au parent. Toutefois, si la santé ou la sécurité des autres enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacée, le contrat pourra prendre fin en tout temps sans préavis. Dans des situations exceptionnelles, les membres du comité de parents pourront être consultés, ainsi que des appels au MFA afin de nous assurer de la droiture de nos gestes et décisions.

Liste d'attente

Les places disponibles sont accordées en respectant l'ordre suivant

Les enfants des employés de la garderie ;

Les frères et sœurs d'un enfant occupant déjà une place.

Ensuite, en respectant la liste d'attente de la place 0-5

Les nouvelles demandes pour une place à temps plein ;

Radiation de la liste d'attente

Un nom est rayé de la liste d'attente si :

Les parents demandent ou permettent qu'on enlève leur nom ;

Les renseignements fournis par les parents ne sont plus valides et ne permettent pas de les rejoindre ;

L'enfant a atteint l'âge de fréquenter l'école.

Contact avec les parents

Les parents sont contactés par téléphone. Si les parents ne peuvent être rejoints, ou si les parents à qui furent laissé un message dans leur boîte vocale ne rappellent pas dans un délai de 48 heures, la place sera proposée au parent suivant.

Acceptation d'une place par le parent

Dès que les parents contactés expriment leur intérêt pour la place offerte, cette place est réservée jusqu'à la visite des lieux. La visite des lieux devra se faire dans un délai fixé par la garderie.

Un parent qui ne se présente pas, sans aviser, au rendez-vous fixé, perd automatiquement la place offerte et sa demande est retirée de la liste d'attente.

Après avoir visité les lieux, les parents auront 24 heures pour communiquer leur décision à la garderie.

Après acceptation de la place offerte, les parents disposent de 5 jours ouvrables pour compléter tous les documents d'inscription de l'enfant et fournir les pièces justificatives. Est considéré inscrit tout enfant dont les formulaires ont été complétés et signés et dont les pièces justificatives obligatoires ont été fournies.

Les heures d'ouverture du service de garde

Les heures d'ouverture sont de 7 h à 17h30, du lundi au vendredi.

Les parents sont admis à la garderie durant les heures d'ouvertures avec accès via une puce personnelle (un dépôt de 20\$ est exigible).

Ratio personnel éducateur/enfants

Le ratio éducatrice/enfants est fixé selon les exigences du ministère de la Famille soit :

1 éducatrice pour 5 enfants de moins de 18 mois ;

1 éducatrice pour 8 enfants de 18 mois à 3 ans ;

1 éducatrice pour 10 enfants de 4 ans et plus.

Les groupes sont formés en fonction de l'âge de l'enfant au 30 septembre. À partir de 4 ans l'enfant est classé à partir de sa date d'anniversaire.

Arrivée et départ de l'enfant

Chaque matin, l'enfant doit idéalement arriver dans son local avant 9 h afin de ne pas perturber le déroulement du groupe et faciliter son accueil. De même, il est préférable de venir chercher l'enfant après 15 h 30. Si l'enfant arrive après 9 h et que son groupe est parti à l'extérieur, le parent devra aller le reconduire jusqu'à celui-ci.

Il est obligatoire que les parents prennent le temps de déshabiller leur enfant et de l'accompagner jusqu'au local de ce dernier. Ceci a pour but de favoriser une transition harmonieuse entre la famille et les membres de la garderie.

Au moment du départ, les parents doivent venir chercher l'enfant dans son local et signaler à l'éducatrice responsable qu'ils quittent avec lui.

Les parents doivent aviser la direction, soit par écrit ou verbalement si une personne, non mentionnée dans le dossier de l'enfant, est autorisée à venir le chercher. De plus, l'éducatrice responsable demandera à toute personne, autre que les personnes connues, de lui montrer une pièce d'identité avec photo afin qu'elle puisse quitter avec l'enfant. Si la garderie n'est pas avisée, l'enfant ne pourra quitter les lieux avec cette personne. Toute personne autorisée à venir chercher ou reconduire l'enfant doit être âgée de 12 ans et plus avec une autorisation parentale. Le tout est indiqué dans le dossier de l'enfant.

Un enfant qui arrive à la garderie **après 11 h 30** doit avoir dîné. Le parent est responsable d'aviser la direction de l'heure d'arrivée de l'enfant.

L'intégration d'un nouvel ami se fait selon les besoins du parent. Nous pouvons débiter de façon graduelle afin que l'enfant s'intègre bien. Des photos, doudou et objets personnels sont à la disposition de l'enfant afin de le rassurer et de créer une ambiance agréable et rassurante. Un suivi dans la journée est divulgué via l'agenda électronique « Cible », ainsi que sur le groupe FB, accompagné de photos. Une manière personnalisée et sécurisante pour le parent.

Horaire-type

Activités prévues au cours de la journée mettant en application le programme éducatif de la garderie Peluche Clémentine

- 7h00 à 9h00 Accueil, jeux libres
- 9h00 Collation
- 9h30 à 11h00 Jeux extérieurs et activités proposés
- 11h30 Dîner, hygiène
- 12h00 à 12h30 Jeux libres
- 12h30 Histoire, Yoga et relaxation
- 13h00 à 15h00 Sieste et/ou période de détente
- 15h00 Collation
- 15h30 Jeux extérieurs ou jeux libres, départs des enfants
- 17h30 Fermeture

Pour le groupe des poupons 0-18 mois, l'horaire-type est sensiblement le même à quelques exceptions près. Comme nous suivons le rythme de l'enfant, les siestes se font en fonction des besoins de chaque poupon. Il en est de même pour les repas. Si l'enfant est en période de sieste lors de la collation ou du diner, nous conservons sa portion pour lui donner à son réveil.

Description des activités et de la routine

- Accueil : L'accueil est une occasion pour les parents de donner de l'information particulière à l'éducatrice en place en ce qui a trait aux besoins particuliers ou spécifiques à prodiguer à leur enfant pour la journée, ce pourquoi chaque parent et enfant sont accueillis chaleureusement par l'éducatrice responsable de l'ouverture. Elle recueille les informations et les transmet aux éducatrices responsables des groupes.

Fonctionnement : Les portes de la garderie ouvrent à 7 h et l'accueil se fait à la pouponnière de 7h à 7h15 ; ensuite les différents locaux ouvrent aux 15 minutes selon l'heure de début de chaque éducatrice, de façon à créer des groupes en dyade, un groupe débute tôt et un autre débute tard. Lorsque l'éducatrice débute son quart de travail, elle vient chercher les enfants de son groupe d'âge et se dirige dans son local en respectant le ratio éducateur/enfants. Lorsque le parent arrive avec son enfant, il se rend au vestiaire pour changer les souliers et vient le reconduire dans son local ou celui de sa dyade. Les horaires d'ouverture des locaux peuvent varier.

Pour les poupons, l'accueil se fait à la pouponnière dès 7h. Les enfants sont accueillis par les éducatrices responsables de l'ouverture.

- Les jeux libres : Période où l'enfant joue en groupe ou individuellement selon son choix parmi une variété de matériels de jeux différents et polyvalents. L'éducatrice peut observer, planifier et poser des actions éducatives en lien avec les apprentissages actifs de l'enfant. Durant cette période de jeux, les bonnes aptitudes sociales se développent, car les enfants sont souvent exposés à des valeurs telles le partage, le respect, l'autonomie et la coopération.
- Collation : Une collation santé est offerte à tous les matins et les après-midis. Celle-ci est principalement constituée de fruits frais, légumes frais, de fromages, de galettes santé, de muffins santé, de céréales, de lait, etc. selon l'âge et les besoins de l'enfant ; tout est préparé sur place et servi par la cuisinière.
- Activités proposées : Afin de planifier les activités proposées aux enfants, l'éducatrice prend du temps lors des jeux libres pour observer son groupe d'enfant. Par la suite, elle propose des activités selon les intérêts et les besoins des enfants en respectant le groupe d'âge et le développement global de chacun. Lors de ses activités, les enfants sont invités à participer, sur une base volontaire, à des ateliers, des jeux de groupes, des activités sensorielles, etc.
- Anglais : Chaque mois les activités et les routines peuvent être basées sur un thème différent. Ces thèmes sont accompagnés d'images et de mots étiquettes en anglais. Lors des différents moments de la journée, les éducatrices

apprennent de façon ludique (chansons, dessins, bricolages, etc.) les mots d'anglais aux enfants. Ces mots sont affichés dans le local pour que les enfants puissent s'y référer durant la journée et dans le hall d'entrée pour que les parents puissent continuer les apprentissages à la maison avec leur enfant.

- Les journées thématiques : Outre le programme éducatif qui présente une variété d'expériences dans lesquelles les enfants peuvent s'investir pleinement, d'autres journées thématiques sont effectuées durant l'année. Des activités spéciales peuvent être proposées à Halloween, à Noël, à la Saint-Valentin, à Pâques, durant l'été, lors des fêtes d'enfants, à la fin d'année, etc. Cela permet aux enfants de décorer, bricoler, apprendre de nouvelles chansons, apprendre de nouvelles habiletés, apprendre un nouveau vocabulaire, etc. Ces journées sont aussi des occasions de se rassembler afin d'échanger des cadeaux, des vœux ou de partager un repas, des jeux et des rires.
- La période de jeux extérieurs : Période où l'enfant bouge dans un espace moins restreint et exerce ainsi sa motricité globale. L'éducatrice propose des jeux à l'extérieur, offre du matériel ou laisse les enfants libres de leurs jeux et mouvements. C'est un moment où tous s'oxygènent ; cette période est quotidienne et obligatoire, selon les conditions météo. Il y a deux périodes de jeux extérieurs par jour et pour ces périodes les enfants peuvent aller prendre une marche, aller au parc ou bénéficier des installations dans la cour.
- Dîner et hygiène : Les périodes d'hygiène et de changement de couches reviennent de façon ponctuelle dans la journée. Le lavage des mains et du visage se font avant et après chaque repas et collation, ainsi que lors des changements de couches. Les couches sont changées aux besoins, mais également à des moments précis comme par exemple après la collation, les repas, avant et après la sieste et à la fin de la journée. L'éducatrice profite de cet instant pour avoir un contact particulier et agréable avec chaque enfant.

Nous offrons le repas du midi à 11 h 30. Par contre, pour les poupons, il peut en être autrement car la routine de la journée est souvent élaborée avec le parent. Cette façon de procéder est mise en place afin de respecter le rythme de l'enfant et pour qu'il y ait une continuité avec la maison. L'appétit des jeunes enfants est très variable (période de croissance). Par conséquent, ils ne sont jamais restreints dans les quantités ni forcés à manger. Les éducatrices insistent sur l'importance de goûter un aliment afin que les enfants puissent être en mesure de dire s'ils l'aiment ou non. Le but n'est pas de terminer son assiette mais plutôt de goûter à tous les aliments qui s'y retrouvent. Le repas est aussi un moment où les enfants apprennent à bien s'asseoir, à utiliser la cuillère ou la fourchette, à tenir un verre et à être calme. Une cuisinière sur place prépare les collations et dîners ; les repas sont basés sur le guide alimentaire canadien. Un menu d'été et un menu d'hiver ont été élaborés sur 5 semaines. Il est possible d'avoir un menu différent tenant compte des allergies et des spécifications alimentaires pour motif religieux. Une fois le repas terminé, place au lavage des mains et au brossage des dents. Le brossage des dents se fait dans les groupes de 3-4 ans et les 4-5 ans, soit les Hérissons, les Écureuils, les Grenouilles et les Pingouins. Comme l'ordre des dentistes recommande le brossage des dents 1 fois par jour, nous avons priorisé les groupes d'âge des enfants plus âgés afin de faciliter l'intégration à la routine. La brosse à dent est fournie par la garderie et le parent doit fournir la pâte à dent.

- Histoire, Yoga et relaxation : Après le repas du midi, suite au rangement du local, il est temps de décompresser et de relaxer soit par la lecture d'une histoire, l'écoute d'une musique douce, des respirations, du yoga, etc. Le yoga se fait quotidiennement, il peut se faire dans les moments d'excitation pour un retour au calme ou avant la sieste. Les éducatrices proposent une routine de yoga aux enfants de différentes façons, avec des images, de la musique et selon leurs préférences.
- Sieste : Chez les 0 à 12 mois la sieste se fait au besoin et nous respectons le rythme biologique de chaque enfant. À partir de 12 mois il arrive encore que certains enfants aient besoin d'une période de sommeil durant la matinée, mais la majorité des enfants dorment entre 12 h 15 et 15 h 00. Les poupons de 0 à 18 mois font la sieste dans des couchettes installées dans une pièce fermée et sombre. Nous attribuons un lit à chacun pour l'année. Les 18 mois à 5 ans dorment sur de petits matelas de sol avec une couverture et une peluche (s'il y a lieu). Les 2 à 5 ans ne sont pas obligés de dormir mais ils doivent se reposer et relaxer. Il est important que chaque enfant profite de ce moment de repos afin d'être en forme et apte à terminer sa journée en beauté par la suite. Cette période est une étape importante et cruciale au développement du cerveau et une nécessité afin d'offrir un retour agréable à la maison ; l'heure de sieste est de 13h à 14h45.
- Départ : Il est d'une grande importance de voir au départ de chaque enfant et d'aller vers le parent et ou de s'assurer qu'il quitte avec une personne autorisée à son dossier. Les éducatrices quittent graduellement la garderie à partir de 15h45 et elles sont remplacées afin que les ratios soient toujours respectés. Les enfants sont regroupés au fur et à mesure que leur nombre diminue. Durant la période estivale, lorsqu'il fait beau les activités de fin de journée ont lieu à l'extérieur dans la cour. La garderie ferme ses portes à 17h30.

Les activités planifiées peuvent se présenter sous différentes formes ; selon la thématique et les observations faites au sein du groupe, des ateliers de lecture, d'écriture, de bricolage, de jeux de rôle, de jeux collectifs et individuels sont organisés. Nous priorisons et accordons une très grande place à la nature et au matériel ouverte et polyvalent afin de mettre en avant plan l'enfant et de favoriser son imagination. Le yoga et la médiation font également partie du quotidien favorisant la détente et le ressourcement. Bref à la garderie Peluche Clémentine, c'est bonheur et bien-être à tous les jours !

Absence de l'enfant

Les parents doivent aviser, avant 9 h, de l'absence de leur enfant en mentionnant la cause de cette absence, ainsi que son groupe via **Messenger absences-présences peluche clémentine**.

Tenue vestimentaire

Tous les articles doivent être identifiés au nom de l'enfant afin d'éviter les pertes et les erreurs. La garderie n'est pas responsable des bris, des pertes ou des vols.

L'enfant aura besoin de :

Pour la saison estivale : un maillot de bain, une grande serviette, une casquette ou un chapeau, une deuxième paire de souliers et un manteau.

Pour la saison hivernale : une tuque couvrant les oreilles, 2 paires de mitaines, des bottes, un manteau, un pantalon de neige et un cache-cou (les foulards sont strictement interdits).

En tout temps : bas, pantalon, chandail et sous-vêtement de rechange ainsi qu'une paire de chaussures confortables (les crocs et gougounes sont interdits).

Matériel devant être fourni par les parents :

Sac à chaussures

Couvre-tout

Dentifrice

Photo de famille, doudou ou peluche (si besoin)

Gobelet ou verre de plastique selon l'âge

Suce (si besoin)

Hydrasens

Lait maternisé ou sans lactose (pour les enfants ne consommant pas de lait 3,25%)

2 biberons (si besoin)

Crème de zinc

Sac de couche (si besoin)

Lingettes humides

Advenant une intolérance ou réaction allergique aux produits fournis par la garderie (crème solaire, draps contours en coton), les parents devront alors fournir le produit nécessaire et adéquat. Il est interdit de laisser ces items dans le sac de l'enfant, ils doivent être remis à l'éducatrice qui doit l'ajouter au dossier santé avec votre signature.

*****Tous ces articles devront être dûment identifiés au nom de l'enfant afin d'éviter les pertes et les erreurs.**

Formation des groupes

Toutes les éducatrices possèdent les compétences nécessaires pour assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants. Chaque année quand vient le temps de la formation des groupes, nous tenons compte de l'âge de l'enfant et l'incompatibilité de caractère entre les enfants d'un même groupe en se basant sur l'année précédente.

Le choix du groupe pour chacun des enfants est un processus réfléchi au meilleur de notre connaissance et en tenant compte de chacun des facteurs énumérés ci-haut. Veuillez noter que nous ne considérons **aucune demande spéciale de parent** concernant le choix d'une éducatrice ou d'une volonté d'être avec un enfant spécifique.

Politique alimentaire

La garderie Peluche Clémentine assure à sa jeune clientèle une alimentation saine, variée et équilibrée basée sur le guide alimentaire canadien.

Les menus sont approuvés par une nutritionniste et sont affichés dans la fenêtre extérieure, donc accessibles de tous.

La garderie ne forcera, en aucun cas, un enfant à manger ou à terminer son repas. Cependant, aucun aliment de substitution ne lui sera offert.

En raison des risques d'allergies très fréquents chez les jeunes enfants, il est important que l'introduction de nouveaux aliments dans la diète des poupons se fasse d'abord à la maison et de faire un suivi assidu à la cuisinière et à l'éducatrice de la pouponnière.

Si un enfant est astreint à une diète spéciale prescrite par un membre de l'Ordre des médecins du Québec, les parents doivent fournir une copie de la prescription et signer une demande à l'effet de fournir à l'enfant la diète prescrite. La cuisinière prend en considération les intolérances et allergies et ajuste les ingrédients au menu. Les bacs sont tous identifiés et un tableau est affiché dans la cuisine facilitant la gestion. Le lait sans lactose doit être fourni par le parent.

Anniversaire de naissance

Les anniversaires sont soulignés à la garderie et nous offrons à l'enfant fêté un gâteau pour le dessert ainsi qu'une surprise qu'il pourra choisir.

Photos et groupe Facebook

La garderie Peluche Clémentine met à la disposition des parents un groupe Facebook privé où l'on retrouve photos, activités spéciales et informations pertinentes. Ce groupe s'avère être une source de souvenirs indescriptibles et une façon de croquer sur le vif tous les moments de l'enfant vécus au quotidien. Également, des groupes Facebook pour chaque groupe sont mis en place, en plus de l'accès aux agendas électroniques.

Sorties

À la garderie Peluche Clémentine, les enfants peuvent effectuer différentes sorties. Certaines se font aux alentours (marche, parcs, etc.). Dans le dossier d'inscription de l'enfant, les parents signent une autorisation de sorties à l'extérieur.

D'autres types de sorties nous obligent à nolisier des autobus et requièrent une autorisation spéciale.

Autorisation des parents

La feuille d'autorisation que doivent signer les parents pour permettre à leur enfant de participer à la sortie contient les renseignements suivants :

La destination ;
Le moyen de transport ;
L'heure de départ ;
L'heure (prévue) de retour ;
Le repas fourni sur place ;
Le coût de la sortie (s'il y a lieu).

Le parent qui ne désire pas envoyer son enfant à la sortie doit en aviser la direction. Si plusieurs enfants demeurent à la garderie, une éducatrice leur sera assignée.

Parents accompagnateurs

La présence de parents accompagnateurs lors des sorties est primordiale pour leur bon fonctionnement et la sécurité des enfants. Dans le cas où il y aurait un manque de parents accompagnateurs, la sortie pourrait être annulée.

Responsabilité du groupe

La responsabilité du groupe lors d'une sortie incombe aux éducatrices de ce groupe. Ce sont elles qui coordonnent l'action des accompagnateurs. Une employée de la garderie n'ayant pas la supervision d'enfants est responsable du déroulement de la sortie. Cette personne prend les décisions lors d'une situation d'urgence. Les détails de la sortie sont remis à une responsable avant le départ des enfants. De plus, un téléphone cellulaire est toujours apporté lors de ces sorties. L'utilisation de véhicules personnels est strictement interdite.

L'identification des enfants : Chaque enfant doit porter le dossard de la garderie Peluche Clémentine.

Sieste

La période de repos est obligatoire mais la sieste elle-même ne l'est pas. Comme chaque enfant est unique et que nous comprenons que tous les enfants ne dorment pas nécessairement, nous respectons chaque enfant en leur offrant un moment de calme et de repos qui est essentiel à la poursuite des activités. La durée diffère d'un groupe d'âge à l'autre, variant entre 12h30 et 15h00 pour les 0-18 mois et de 13h à 14h45 pour les 18 mois et plus. Un horaire spécial est conçu pour le groupe de prématernelle et est malléable durant l'année. Des bacs de jeux doux sont mis à la disposition des enfants qui ne dorment pas.

Collaboration des parents

Modalités de participation des parents :

Tous les parents sont conviés à l'assemblée générale une fois par année ;
Les éducatrices et l'équipe de gestion sont disponibles tous les jours pour répondre aux questions des parents ;

Lors des sorties, les parents qui désirent nous accompagner sont les bienvenus ;

Les parents désirant des rencontres parents/éducatrices peuvent en faire la demande à la direction ;

La lecture des informations sur le groupe Facebook privé, ainsi que les communications écrites de l'éducatrice dans l'agenda Cible petite enfance est primordiale afin d'assurer un bon suivi.

Changement au dossier

Tout changement d'adresse, de numéro de téléphone ou autre changement au dossier doit être signalé dans les plus brefs délais. En cas d'urgence, lorsque les parents ne peuvent être rejoints parce que les informations au dossier ne sont pas à jour, le service de garde n'est aucunement responsable. Il est dans l'intérêt de l'enfant que la garderie soit avisée de tout changement majeur dans le statut familial (maladies, décès, séparations, etc.).

Comité de parents

Tel que le prévoit la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, chaque année avant le 15 octobre, tous les parents usagers sont convoqués par écrit à une assemblée pour l'élection d'un représentant. Lors de cette assemblée, un petit comité de cinq parents est formé.

Une convocation écrite au moins 10 jours avant la date de la réunion est envoyée aux membres, indiquant la date, l'heure, le lieu de la réunion ainsi que les sujets qui y seront traités. Un avis est également transmis aux parents.

Ce comité se réunit quatre fois par année. Le quorum est de trois membres. Le comité de parents choisit un président et une secrétaire parmi ses membres. Le président dirige les réunions du comité et le secrétaire rédige les procès-verbaux. Lorsque survient une vacance au comité, une réunion sera fixée afin que les membres combler le siège disponible en nommant un autre parent qui n'est ni employé et ni propriétaire de la garderie.

Les parents usagers sont informés par écrit du nom des membres du comité de parents.

Le comité de parents se dote d'un règlement intérieur. Le gouvernement peut, par règlement, édicter les règles de fonctionnement de ce comité.

Ce comité sera consulté par la direction sur divers sujets touchant la vie des enfants à la garderie (l'application du programme éducatif, l'acquisition et l'utilisation du matériel éducatif et de l'équipement, les sorties

éducatives, les activités et invités spéciaux, la localisation ou le changement de localisation de l'installation, l'aménagement et l'ameublement, les services fournis ainsi que le traitement des plaintes).

Les documents relatifs à ce comité sont conservés à la garderie pendant 5 ans.

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

Cheminement de l'enfant

Trois rencontres parent/éducatrice sont prévues chaque année ; deux de manière individuelle et l'autre en groupe. Si des rencontres supplémentaires s'avèrent nécessaires et/ou que le parent en verbalise le désir, les éducatrices demeurent disponibles toute l'année, sur rendez-vous.

Via les agendas électroniques de cible petite enfance et sur le groupe FB, les éducatrices transmettront quotidiennement aux parents, l'ensemble des informations pertinentes concernant l'épanouissement et l'évolution du développement personnel de l'enfant et ainsi identifier les différentes étapes du développement global qu'il aura acquis.

Médicaments

Tout médicament doit être accompagné d'une prescription médicale valide ainsi que d'une autorisation écrite des parents. L'étiquette apposée sur le contenant fait foi de l'autorisation du médecin.

On doit pouvoir y lire clairement :

- Nom et prénom de l'enfant ;
- Nom et prénom du médecin traitant ;
- Nom du médicament ;
- Posologie ;
- Heures d'administration ;
- Mode de conservation ;
- Durée du traitement.

Les médicaments en vente libre sont aussi administrés avec une ordonnance médicale seulement, à l'exception de l'acétaminophène et de l'insectifuge, et le sont en tout temps, conformément au protocole en annexe prévu par le ministère. Veuillez prendre note que les produits qui peuvent être appliqués sans prescription médicale mais avec l'autorisation écrite du parent sont : les gouttes nasales salines, les solutions orales d'hydratation, la crème pour le siège, la lotion calamine, la crème solaire, la crème hydratante et le baume à lèvres. Ces produits sont conservés dans une armoire sous clé. Les informations personnelles de chaque enfant sont comptabilisées dans un carnet santé individuel, contenant tous les protocoles et formulaires d'Administration. Une feuille est affichée et mise à jour régulièrement concernant le nom des personnes autorisées à administrer les médicaments et insectifuges.

Accidents ou incidents mineurs

En cas d'accident ou d'incident mineur (bousculade, morsure, etc.) un rapport doit être complété par l'éducatrice et signé par les parents et la direction.

Accidents majeurs

En cas d'accident majeur, ou si votre enfant doit voir un médecin d'urgence, vous serez contacté dès que possible, compte tenu de la gravité de l'évènement. L'appel d'un service ambulancier pourra être effectué dans un premier temps.

Si nécessaire, l'enfant sera conduit à l'hôpital par ambulance, aux frais des parents. Un membre du personnel éducateur demeurera aux côtés de l'enfant jusqu'à l'arrivée d'un de ses parents. Les coordonnées de tous les contacts et les personnes autorisées à venir chercher l'enfant sont gardées dans un dossier accessible permettant de rejoindre les personnes concernées rapidement.

Mesures d'urgence

Un plan d'évacuation est mis en place et bien visible de tous, indiquant les sorties d'urgence à emprunter lors d'un feu ou autre évènement. Un lieu de rencontre est ciblé et divulgué au personnel éducateur et aux parents utilisateurs. Une liste des parents et leurs coordonnées est accessible par la direction lors d'une telle situation afin de communiquer avec eux. Un exercice sera fait sur une base régulière avec les enfants afin de les sensibiliser sur l'importance du respect des directives. À cet effet, des spécialistes tels pompiers, policiers ou ambulanciers pourront venir effectuer des mini conférences sur différents sujets.

Allergies

En premier lieu, les parents doivent informer la garderie de toute allergie concernant leur enfant. Au moment de l'inscription par le biais de la fiche d'inscription, ils doivent obligatoirement inscrire toute information concernant les aspects de la santé de l'enfant pouvant requérir une attention particulière. Afin de permettre l'administration d'un médicament, il est nécessaire que les parents signent la feuille d'autorisation. Étant donné que celui-ci sera administré en cas de réaction allergique seulement, la mention « au besoin » sera inscrite sur la feuille d'autorisation. Afin d'éviter l'identification d'une fausse allergie, la confusion dans l'identification des symptômes et un traitement inapproprié, les parents doivent remettre à la garderie la confirmation écrite de son médecin des allergies affectant leur enfant. Lors de l'inscription, les parents doivent également fournir une photo récente de l'enfant. La photo ainsi que le nom de l'enfant et le type d'allergie seront affichés dans la cuisine et dans le local de l'enfant. L'information concernant les allergies des enfants est transmise à tous les membres du personnel (éducatrices, remplaçantes, bénévoles, direction, etc.). Les parents doivent aviser la direction de tout changement dans l'état de santé de l'enfant. Les parents sont responsables de tenir à jour le dossier de l'enfant. Il est également de la responsabilité des parents de voir au renouvellement de l'Épipen ou de tout autre médicament. Lors des sorties hors de la garderie, les éducatrices ont

toujours en leur possession les médicaments prescrits, la liste des enfants ainsi que leurs allergies et le numéro de téléphone des parents ou de toute personne à rejoindre en cas d'urgence. Si un enfant fait une réaction allergique, l'éducatrice responsable rejoint immédiatement Urgence-Santé et la garderie (afin que la responsable avise le parent de l'état de l'enfant ainsi que du centre hospitalier où l'enfant a été transporté).

En résumé, lors de l'inscription de l'enfant, les parents doivent fournir :

- Par écrit toute allergie concernant leur enfant (via le formulaire d'inscription) ;
- La confirmation écrite d'un médecin des allergies de l'enfant ;
- Une photo récente de leur enfant ;
- Toute médication prescrite par le médecin (orale et/ou Epipen).

Il est formellement interdit d'apporter tout produit pouvant contenir des noix et/ ou arachides, et ce par mesure de sécurité pour les enfants.

Refus temporaire

L'enfant qui contracte une maladie contagieuse ou infectieuse ne doit pas se présenter à la garderie afin de protéger la santé des autres enfants. La direction se réserve le droit de refuser l'accès et/ou de retourner à la maison l'enfant qui présente les signes suivants :

Température rectale supérieure à 38°C

Température buccale supérieure à 37,5°C

Température axillaire supérieure à 37,5°C

Température tympanique supérieure à 38°C

Maladies contagieuses selon les recommandations du CLSC

Diarrhée et vomissements.

En cours de journée si un enfant fait de la fièvre, le parent sera contacté pour lui en faire mention et devra venir le chercher. Nous pourrions administrer de l'acétaminophène si désiré.

Dans le cas d'une maladie contagieuse l'enfant ne pourra pas revenir à la garderie pendant la période de contagion, selon l'avis du médecin et le tableau des maladies du ministère. Un billet médical pourra être exigé pour son retour. Dans le cas de fièvre sans diagnostic l'enfant pourra réintégrer la garderie 24h à 48h (selon le nombre de cas) après les derniers symptômes.

Maladie/Exclusion

L'enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants (température, diarrhée, vomissements, etc.) ne pourra être admis à la garderie. La période d'exclusion est de 24h après le dernier symptôme fièvre et de 48h après le dernier symptôme de vomissement et/ou diarrhée.

Au cours de la journée, si l'éducatrice juge que l'enfant présente un ou plusieurs symptômes de maladie, elle contactera les parents pour leur demander de venir chercher leur enfant dans les plus brefs délais. Si, en cas d'urgence, les parents ne peuvent venir chercher l'enfant ou ne peuvent être rejoints, un membre du personnel accompagnera celui-ci à la clinique ou à l'hôpital. Lorsqu'un enfant devient malade durant la journée, la première chose à faire est de l'isoler du groupe et de l'installer confortablement en le rassurant. Une fois les premières observations faites, la direction évalue la situation et décide de la solution appropriée.

À court terme, trois solutions peuvent être envisagées : garder l'enfant, demander qu'on vienne le chercher ou le conduire à l'urgence. Le choix de la solution à retenir dépend de la gravité des symptômes et notre capacité à répondre aux besoins de l'enfant. Si l'enfant semble peu affecté et capable, après un peu de repos, de réintégrer son groupe et de participer aux activités, la directrice informera les parents de la situation sans toutefois exiger d'eux qu'ils viennent chercher l'enfant. Nous nous assurerons cependant de pouvoir les rejoindre si l'état de l'enfant se détériore. Si l'enfant est suffisamment malade pour garder le lit, s'il nécessite une attention quasi constante ou présente des symptômes de maladie contagieuse, sa place n'est pas à la garderie. Le personnel ne peut s'occuper à la fois d'un groupe et d'un enfant malade nécessitant beaucoup d'attention. Les parents seront informés de la situation et devront venir chercher leur enfant dans l'heure et demie suivant l'appel téléphonique. Si l'état de l'enfant est sérieux, c'est-à-dire en cas de fièvre très élevée qui refuse de baisser, de convulsions fébriles, de vomissements en jets continus, de difficultés respiratoires majeures, de perte de conscience, d'intoxication, de blessure grave, etc., nous conduirons l'enfant à la clinique médicale la plus proche. Dans les cas plus graves, nous ferons venir une ambulance de toute urgence. Dans le cas d'un transport vers l'hôpital, l'enfant sera accompagné par une personne responsable et calme. Les parents seront informés de la situation, et avisé de l'endroit où ils pourront rejoindre l'enfant.

Maladies infectieuses

Lorsqu'une maladie infectieuse fait son apparition en garderie, diverses mesures doivent être prises pour limiter la transmission de celle-ci et assurer la protection des enfants et du personnel. Lorsqu'un parent constate que son enfant a contracté une maladie contagieuse, il doit immédiatement en aviser la direction. D'autre part, si au cours de la journée un enfant présente des symptômes de maladie contagieuse, les parents en seront avisés et devront venir chercher leur enfant dans l'heure suivant l'appel téléphonique. À son retour, l'enfant ne doit plus être contagieux. Si celui-ci revient trop tôt, la direction se réserve le droit de le retourner à la maison. Par cette mesure, nous espérons prévenir autant que possible la contagion. Pour éviter le plus possible la contagion et pour y arriver, nous avons besoin de la collaboration des parents. Un enfant qui arrive à la garderie lorsqu'il peut encore contaminer les autres, sera immédiatement retourné à la maison.

Immunisation

L'immunisation n'étant pas obligatoire, il se peut que certains enfants n'aient pas été vaccinés ou que leur dossier immunitaire ne soit pas à jour. En présence de maladies infectieuses (rougeole, coqueluche, etc.) la direction doit identifier rapidement ces enfants afin de les protéger et de limiter les risques d'épidémie. En cas d'épidémie, la garderie se réserve le droit d'exclure les enfants non immunisés.

Frais de garde

Les frais de garde sont fixés à **62\$ par jour pour les enfants de 18 mois-5 ans et de 67\$ par jour pour les poupons de 0-18 mois**. Les tarifs sont revus en septembre de chaque année. La garderie se réserve le droit en tout temps durant l'année d'augmenter les frais de garde selon la situation financière. Au besoin, une annexe au contrat de service vous sera remise pour signature. Des formulaires de demande de versement anticipé des crédits d'impôt pour frais de garde sont disponibles au bureau de la direction et dans la section formulaire sur notre site Internet. Les frais de garde devront être payés à la garderie pour les jours fériés, les jours de maladie et les jours de vacances. Les frais de garde plus les frais d'administration sont payables dans les 7 jours. Tout retard de paiement sera sujet à un avis écrit fixant un délai d'une semaine pour remédier à la situation. Pour tout retard de plus de 2 semaines, l'accès au service de garde sera refusé et la place offerte à un autre enfant. Les modalités de paiement sont par virement ou par transfert bancaire à **tous les jeudis** pour la semaine en vigueur.

Reçu de frais de garde

Un reçu officiel de frais de garde pour fin d'impôt sera remis aux parents, au plus tard le 28 février de chaque année.

Des frais de 40\$ pour l'ouverture de dossier seront exigés et non-remboursables.

Jours fériés

13 jours fériés sont payables par les parents :

La veille, le jour et le lendemain de l'an, Vendredi Saint, Lundi de Pâques, Fête de la Reine, Saint-Jean Baptiste, Fête du Canada, Fête du travail, Action de grâce, La veille, le jour et le lendemain de Noël.

Retard

Des frais de 15 \$ par tranche de 15 minutes de retard sont facturés aux parents, quelle que soit la raison du retard.

Ces frais sont comptabilisés **jusqu' à la sortie du parent**. À son départ, le parent doit signer un formulaire de retard remplie par l'éducatrice en fonction. Les frais seront facturés aux parents concernés à la fin de chaque mois.

Congé maladie et vacances

Les parents doivent payer le tarif habituel des frais de garde lorsque leur enfant est absent pour cause de maladie ou de vacances. Lors de la saison estivale, l'enfant peut aussi profiter des semaines de vacances familiales sans perdre sa place. Les parents devront cependant continuer d'acquitter les frais du service de garde de leur enfant pour la durée des vacances. Les parents doivent aviser la direction de leurs dates de vacances au plus tard le 31 mai de chaque année.

Frais d'activités

Des frais d'activités peuvent être demandés pour des services offerts (activités, sorties, événements spéciaux, etc.). Cependant, il est à la discrétion du parent de choisir si son enfant participera à la sortie ou restera à la garderie puisque le service de garde régulier reste en fonction. La participation à ces activités est optionnelle et le coût de l'activité sera mentionné en temps opportun. Pour les parents inscrits aux prélèvements directs, il vous faut donner par écrit votre autorisation de prélever ce montant additionnel.

Avis de départ (voir annexe 1)

Le contrat entre les parents et le prestataire des services de garde peut être résilié avant terme par le parent, à tout moment et à sa discrétion par un avis écrit. Selon l'article 46 du Règlement sur la protection du consommateur, lorsque les parents résilient le contrat avant que leur enfant n'ait commencé à fréquenter la garderie, ceux-ci n'ont aucuns frais à déboursier. (Par contre, si la résiliation du contrat se fait lorsque l'enfant fréquente la garderie, le parent doit payer :

Le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat, et ;

La moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50 \$, soit une somme représentant au plus 10% du prix des services selon la durée restante du contrat. Il est apprécié que les parents donnent à la garderie un avis écrit **deux semaines** avant le départ définitif de leur enfant. Cette mesure nous aidera à remplacer l'enfant dès son départ. Les parents qui désireront réintégrer leur enfant à la garderie devront procéder à sa réinscription sur la liste d'attente avant de pouvoir bénéficier à nouveau d'une place.

Résiliation du contrat

Le contrat pourra être résilié si la garderie ne peut offrir les soins appropriés à un besoin particulier suite à un nouveau diagnostic d'un professionnel de la santé. La garderie Peluche Clémentine pourra résilier unilatéralement le contrat d'un utilisateur pour tout motif sérieux, notamment pour défaut de paiement ou manquement grave à une disposition des règles de la régie interne. Afin de maintenir des services de qualité, la garderie Peluche Clémentine se réserve le droit d'expulser un enfant jugé trop turbulent ou présentant des troubles de comportements persistants et ce, dans l'intérêt de l'ensemble des tout-petits qui sont accueillis quotidiennement et des éducatrices.

Politique d'expulsion

Considérant que l'expulsion d'un enfant est la dernière mesure d'intervention, une expulsion pourra être envisagée dans les cas suivants :

Expulsion en cas de non-paiement

Le parent qui ne respecte pas les modalités de paiement suite à un maximum de 2 avis écrits reçus à ce sujet, tel qu'indiqué dans la régie interne, et n'entreprend pas de démarche pour s'entendre avec la direction, peut voir son enfant expulsé de la garderie.

Expulsion en cas de non-collaboration

Un parent qui ne collabore pas avec le personnel et les intervenants de la garderie dans l'élaboration et l'application d'un plan d'intervention dans les cas d'enfant ayant des besoins particuliers ou pour toute autre situation, peut voir son enfant expulsé.

Expulsion en cas d'actes ou attitudes contraires aux valeurs de la garderie

Tout parent dont les actes ou les attitudes sont contraires aux buts fixés par la garderie peut voir son enfant suspendu ou expulsé du milieu.

Tout parent qui, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement inscrites dans la régie interne du service de garde peut voir son enfant suspendu ou expulsé de la garderie.

Expulsion en cas de retards répétés

Les parents doivent respecter l'heure de fermeture. Tout parent qui arrive à la garderie après l'heure de fermeture de façon répétitive, malgré l'avis de la direction et les frais de retard facturés, peut voir son enfant expulsé.

Préavis d'expulsion

Dans ces cas, la garderie applique cette dernière mesure après l'émission d'un avis écrit.

Cependant, dans des cas où une situation le demandait, la direction se réserve le droit de mettre fin au contrat, en donnant un avis préalable de deux semaines au parent.

Toutefois, si la santé ou la sécurité des autres enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacée, le contrat pourra prendre fin en tout temps sans préavis.

Termes du contrat

Les parents se doivent de respecter les termes du contrat inclus dans l'entente de services. Les principales clauses sont celles concernant :

L'exactitude concernant le nom et l'adresse du parent ;

La durée du contrat ;

Les jours de fréquentation de l'enfant selon l'entente de service ;

Les sommes que le parent devra déboursier en vertu du contrat ;

Les modalités de paiement. Le parent qui ne respecterait pas le nombre de journées inscrites au contrat devra, avec la direction de l'établissement, réévaluer ses besoins.

Parentales, administratives ou régie interne

Lorsque les règlements sont respectés, la garderie Peluche Clémentine devient un milieu de vie sécuritaire, harmonieux et adéquat pour les enfants qui la fréquentent. La tâche administrative en est également simplifiée. Le non-respect des règles en vigueur se verra traité de la façon suivante :

Les parents recevront un premier avis écrit mentionnant l'infraction leur étant attribuée ; cet avis accordera aux parents un délai de cinq jours pour rectifier la situation ;

Après ce délai, si la situation n'est pas rectifiée, ou si une entente n'est pas prise avec la direction de l'établissement, un second avis leur sera envoyé.

Cet avis leur donnera un nouveau délai de deux jours pour rectifier la situation ; Si la situation n'est pas corrigée à l'intérieur de ces deux jours, la direction se réserve le droit de suspendre l'enfant. La directrice peut décider de la suspension ou de l'expulsion d'un enfant dont le parent enfreint les règlements, se conduit ou agit à l'encontre des objectifs, des intérêts et des valeurs de la garderie. Conséquemment, son droit d'utiliser les services lui sera retiré.

Entreposage des produits toxiques et des médicaments

Tous médicaments, produits toxiques et produits ménagers sont étiquetés et entreposés dans un espace prévu à cette fin, sous clé et hors de la portée des enfants. Ces produits sont également tenus à l'écart des denrées alimentaires. Ce règlement ne s'applique cependant pas aux gouttes nasales salines et aux contenants de crème de zinc.

Poussettes et traîneaux

L'hiver, plusieurs parents amènent leurs enfants dans une poussette ou un traîneau. Il est de la responsabilité des parents de ranger ces objets à l'endroit indiqué par une personne responsable et de les rapporter avec lui au moment de quitter. Pour la sécurité de vos enfants, les poussettes doivent être pliées et rangées afin d'occuper un minimum d'espace.

Crème solaire

Nous demandons aux parents de faire une première application de crème solaire le matin, avant d'arriver à la garderie et nous en referons dans la journée selon les besoins. La crème solaire est fournie par la garderie et est compris dans les frais annuels.

Code d'accès pour arrivées et départs

La porte d'entrée principale possède une clé d'accès. (Dépôt de 20.00\$ remis à la fin de la fréquentation de l'enfant. La porte qui donne accès à la cour extérieure est munie d'un code d'accès. Les parents ne doivent en aucun cas le divulguer à qui que ce soit, y compris leur enfant. Le code est changé minimalement une fois par an. Il peut également être changé au besoin.

5- Procédures de la gestion des plaintes

Pour toute plainte visant le service de garde et la qualité des services qui y sont dispensés, la direction ouvre un dossier et remplit le formulaire *enregistrement et suivi de plainte*. (Voir annexe 2) La direction encourage le plaignant à s'identifier mais ne peut en aucun temps l'exiger. Cependant, elle garantit la confidentialité des renseignements.

Le plaignant doit formuler sa plainte par écrit. La direction enverra alors un accusé de réception au plaignant si les informations le permettent.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou tout autre acte de même nature, subi par un enfant, la situation sera alors immédiatement signalée à la Direction de la protection de la jeunesse.

Si une plainte porte sur une situation qui ne menace en aucun temps la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant (exemple : un conflit entre

parent, mécontente avec une éducatrice...), le plaignant est invité à régler le litige avec la personne concernée. La direction pourra, si nécessaire, offrir son aide aux parties pour favoriser la résolution de ce problème.

Si la plainte porte sur un fait concernant le service de garde et constitue un manquement à la loi ou aux règlements et menace la santé, la sécurité ou le bien-être de ses clients, la direction dressera un rapport écrit de la situation et pourra soit :

- Communiquer avec l'éducatrice en faute, afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et ne se reproduise plus
- Enclencher les procédures de suspension ou de congédiement
- Aviser le comité de parents de la plainte et du suivi qui a été fait.

Dans les jours et/ou les semaines suivant le dépôt de la plainte, la direction effectuera un suivi pouvant entre autres comporter un deuxième entretien avec le plaignant, un suivi auprès de la personne ayant été prise en défaut et dans tous les cas, informera le comité des plaintes reçues, de leur nature et de leur traitement.

La direction s'engage à voir à ce que la situation qui a entraîné la plainte, si elle s'avère fondée, soit corrigée. Tous les dossiers de plainte sont confidentiels et conservés sous clé au bureau de la direction de service de garde. Seule la direction peut avoir accès à ces dossiers.

Responsabilité

La garderie Peluche Clémentine est responsable des renseignements qu'elle détient ainsi que des connaissances de nature personnelles acquises dans le cours de ses opérations.

La directrice du service de garde est responsable de la mise en application et du respect des principes énoncés dans cette politique, pour leur volet respectif. Chacun de ses employés s'engage personnellement à respecter la présente politique de gestion des renseignements personnels.

Confidentialité

Tous les membres du personnel sont tenus de garder confidentiels les renseignements ainsi que les informations personnelles connues au cours des opérations de la garderie. Cette obligation de confidentialité perdure et ce, même lorsque les employés ou la clientèle quittent la garderie. Depuis l'entrée en vigueur de la **Loi 25**, modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels et renforçant le droit à la vie privée des citoyens, la garderie a mandaté les membres de la direction (directrice & directrice-adjointe) concernant l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ; ces

derniers ont révisé les processus pour tenir compte des obligations et des bonnes pratiques, ont pris des mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé aux personnes concernées évitant que de nouveaux incidents de même nature ne se reproduisent, ont pris en compte la protection des renseignements personnels, ont respecté les exigences relatives au consentement, ont réalisé une évaluation de risques en matière de vie privée lors de certaines utilisations et communications, ont bonifié les informations transmises aux citoyens lors de la collecte de leurs renseignements personnels, ce sont doté de règles pour encadrer la gouvernance, les actualiser et les diffuser, avisera la commission et la personne concernée si l'incident présente un risque de préjudice sérieux et tiendra un registre des incidents dont une copie devra être transmise à la Commission à sa demande.

La garderie s'engage à détruire ou rendre anonymes les renseignements personnels dans certaines circonstances et est dans l'obligation d'obtenir, au préalable, le consentement de la personne pour utiliser ses renseignements personnels à des fins de prospection commerciale. La garderie communiquera, à la demande de la personne concernée, ses renseignements personnels qu'elle a fournis.

Politique de stationnement

Des stationnements ont été prévus en nombre assez suffisants pour subvenir aux besoins du personnel éducateur ainsi que quelques-uns pour les besoins des parents utilisateurs. À cet égard, nous demandons aux parents de bien vouloir respecter une limite de temps et de prendre en considération que ces derniers sont accessibles durant les heures d'ouverture seulement. Il y aura également un stationnement réservé à l'usage des personnes handicapées.

Politique d'interdiction de fumer **Loi sur le tabac**

La garderie Peluche Clémentine est un milieu de vie sans fumée et régi par la Loi sur le tabac. Il est donc formellement interdit, par le personnel et par la clientèle de fumer dans les locaux de la garderie, ainsi qu'à l'extérieur et dans les zones réservées aux enfants. Cette interdiction est rappelée par une signalisation apparente & la garderie n'accepte aucune consommation sur l'entièreté de son terrain prônant ainsi les saines habitudes de vie.

Conclusion

La garderie Peluche Clémentine souhaite devenir un complément à la vie familiale : un lien sécurisant et accueillant où l'enfant se sent à l'aise et continue de progresser dans tous les domaines. Elle désire le bien-être, la qualité de vie et l'épanouissement de chaque enfant qui y séjourne.

Merci de votre collaboration et du respect que vous accorderez à la Régie interne !

Nous allons passer des moments très agréables ensemble !

La direction

Annexe 1

Formulaire de résiliation

En vertu de l'article 193 de la Loi sur la protection du consommateur, je résilie le contrat conclu :

Entre : Garderie Peluche Clémentine inc.

1452 rue de l'Étoile

Lévis (St-Nicolas)

G7A 0S5

418-496-6705

Et : _____

Nom du parent

Nom de l'enfant visé

Date de naissance

Adresse complète

Téléphone

Le : _____ / _____ / _____

Année

Mois

Jour

À : _____

Lieu de la conclusion du contrat

Signature de la responsable : _____

Signature du parent : _____ Date : _____

Annexe 2

Document enregistrement et suivi des plaintes

Pour la **garderie Peluche Clémentine**, 1452 rue de l'étoile,
Lévis, G7A 0S5

Identification du plaignant

Un citoyen ___

Un parent d'un enfant fréquentant un service de garde ___

Une personne responsable d'un service de garde en milieu familial ___

Un employé d'un service de garde, préciser : _____

Autre, préciser : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Ville : _____

Code Postal : _____

Courriel : _____

Téléphone résidence : _____

Téléphone bureau : _____

Cellulaire : _____

***Le prestataire et la direction du service de garde est le premier responsable de la qualité des services offerts. Une première démarche auprès de ces derniers peut permettre de trouver des solutions appropriées à votre plainte. ***

Avez-vous fait une première démarche auprès de votre service de garde ?

Si oui, quel en a été le résultat ?
