



CPE LE JOYEUX CARROUSEL INC.

Installation Joyeux Carrousel

6715 rue Beaulieu, Montréal, QC H4E 3G2

Installation Parminou

25, rue Troy, Verdun, Québec H4G 3G3

Tél. : 514-766-6565

direction@joyeuxcarrousel.com

RÈGLES DE RÉGIE INTERNE

ADOPTÉES LE 27 MARS 2025

INTRODUCTION

- Les règlements de régie interne se définissent comme l'ensemble des règles de fonctionnement que se fixe le CPE Le Joyeux Carrousel.
- Ces règles de fonctionnement s'appliquent en complément à la loi et au règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance et autre loi, règlements et politiques auxquels le CPE est soumis. Les utilisateurs du CPE s'engagent pour leur part à respecter les orientations, la mission, les valeurs, les lois et divers règlements qui régissent le CPE.
- Ces règles ont pour but d'assurer une uniformité quant au mode de fonctionnement interne du CPE.
- Ce document est remis au personnel, aux parents utilisateurs et futurs utilisateurs du CPE ainsi qu'à toutes les personnes associées au CPE.
- Documents complémentaires : les règlements généraux et la plateforme pédagogique du CPE Le Joyeux Carrousel.

Table des matières

Section 1:	PRÉSENTATION ET CADRE DE VIE
	1.1. Présentation du CPE Le Joyeux Carrousel
	1.2. Lieux de représentation
	1.3. Orientations générales et plateforme pédagogique
	1.4. Enfant ayant des besoins particuliers / Support à l'action pédagogique
Section 2 :	POLITIQUES D'ADMISSION ET D'EXPULSION
	2.1. Fréquentation du CPE Le Joyeux Carrousel
	2.2. Liste d'attente
	2.3. Procédure d'inscription / Conditions d'admission d'un enfant
	2.4. Départ du CPE Le Joyeux Carrousel
	2.5. Politique de résiliation du contrat
	2.6. Politique d'expulsion
Section 3 :	FRAIS DE GARDE, CONGÉS, VACANCES ET ABSENCES
	3.1. Frais de garde et frais divers
	3.2. Paiements des frais de garde
	3.3. Reçus officiels
	3.4. Congés, absences ou vacances
	3.5. Calendrier annuel (jours fériés)
	3.6. Fermeture imprévue du service de garde
Section 4 :	FONCTIONNEMENT DU CPE LE JOYEUX CAROUSEL
	4.1. Horaire
	4.2. Ratios
	4.3. Retard à la fermeture
	4.4. Procédures d'arrivée et de départ
	4.5. Effets personnels à apporter pour l'enfant
	4.6. Repas et menus
	4.7. Sieste
	4.8. Activités d'organisation spéciale
	4.9. Stagiaires
	4.10. Santé
	4.11. Administration des médicaments
Section 5:	PARENTS
	5.1. Obligations des parents
	5.2. Participation des parents
ANNEXE A	PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Section 1 : PRÉSENTATION ET CADRE DE VIE

1.1. Présentation du CPE Le Joyeux Carrousel

Le Centre de la petite enfance Le Joyeux Carrousel inc. est né en août 1986, à l'initiative d'un groupe de parents désireux d'offrir un service de garde de qualité aux enfants et en vue de répondre à un vif besoin local. En 1998, conformément à la nouvelle réglementation sur les Centres de la Petite Enfance, l'organisme change sa dénomination de « Garderie » pour celle de « Centre de la Petite Enfance ».

Le CPE Parminou a été fondé en 1981 par des employées du centre hospitalier de Verdun. IL a d'abord porté le nom de Centre de jour Pistache, puis de garderie Parminou pour finalement porter le nom de CPE Parminou.

Les deux corporations sont des organismes à but non lucratif et se sont fusionnées le 7 juin 2018, par la cession des actifs du CPE Parminou au CPE Le Joyeux Carrousel. À partir de ce moment, une seule corporation et un seul conseil d'administration gèrent le CPE.

Suite à cette fusion, le CPE Le Joyeux Carrousel détient un permis du ministère de la Famille de 140 places, qui sont réparties en deux installations :

- *Le Joyeux Carrousel* : 60 places, soit 5 poupons et 55 enfants de 18 mois à 5 ans.
- *Parminou* : 80 places, soit 10 poupons et 70 enfants de 18 mois à 5 ans.

Afin de soutenir le développement de la qualité et d'assurer l'évolution de la pédagogie, le CPE compte sur un conseil d'administration majoritairement composé de parents ainsi que sur une équipe stable composée d'une direction générale, d'une directrice adjointe par installation, d'une adjointe administrative, d'un responsable de l'alimentation pour chacune des installations, et d'éducatrices et éducateurs d'expérience.

Notre CPE a pour mission d'offrir des services de garde de qualité répondant à la diversité des besoins des familles de notre communauté, et ce, en favorisant le développement global des enfants dans un environnement sécuritaire, stimulant, et valorisant.

1.2. Lieux de représentation

Le CPE Le Joyeux Carrousel est membre de :

- La table de concertation Famille de Verdun
- L'Association Québécoise des CPE (AQCPE)
- La Coop d'achat William
- La place 0-5, liste d'attente centralisée

1.3. Orientations générales et plateforme pédagogique

Étant soucieux d'offrir un milieu de vie stimulant et adapté aux enfants que nous accueillons, le CPE Le Joyeux Carrousel s'est doté d'une plateforme pédagogique qui a comme principal objectif l'arrimage des pratiques éducatives préconisées à l'intérieur du CPE. On y retrouve les orientations générales, les valeurs éducatives, les objectifs de développement, ainsi que l'horaire type d'une journée au Centre de la Petite Enfance, prévoyant aussi des activités extérieures quotidiennes.

La plateforme pédagogique a pour principale assise le programme éducatif produit par le ministère de la Famille « Accueillir la petite enfance ». Ce dernier favorise le développement global et harmonieux de l'enfant par le jeu. Chaque activité vise le développement des sphères suivantes : physique et moteur, social et affectif, cognitif et langagier. Les principes de base du programme éducatif sont :

1. Chaque enfant est un être unique.
2. Le développement de l'enfant est un processus global et intégré.
3. L'enfant est le premier agent de son développement.
4. L'enfant apprend par le jeu.
5. La collaboration entre le personnel et les parents contribue au développement harmonieux de l'enfant.

Les valeurs spécifiques du CPE :

Les attitudes adoptées à l'endroit des enfants, le choix du matériel, l'aménagement des locaux et le style de vie au CPE sont le reflet de nos valeurs et de notre conception du monde de l'enfance. Au CPE, les valeurs préconisées sont les suivantes :

1. Respect de soi, des autres et de l'environnement.
2. Plaisir et créativité.
3. Estime de soi et confiance.
4. Autonomie.
5. Collaboration.
6. Empathie et tolérance.

Vous pouvez demander une copie de la plateforme pédagogique en faisant la demande à la direction.

Communiquer pour mieux coopérer :

Des outils de communication variés ont été mis en place afin de renforcer les liens entre le CPE et les parents et de faciliter de façon régulière et globale la transmission d'informations, et donc

répondre ainsi aux besoins de chacun : l'agenda, le tableau d'affichage, le tableau de bord Amisgest, les rencontres parents/éducatrices en groupe et individuelles, le courriel et les différentes fêtes et activités spéciales organisées durant l'année.

Le CPE Le Joyeux Carrousel inc., tout en étant ouvert et multiculturel, est un milieu de travail francophone où la langue utilisée pour toute communication est le français.

Nous demeurons à votre disposition pour vos questions ou commentaires, et nous vous invitons à venir nous rencontrer aussi souvent que vous le souhaitez.

1.4. Enfant ayant des besoins particuliers / Support à l'action pédagogique

Le Centre de la Petite Enfance Le Joyeux Carrousel inc. veut être un milieu de vie permettant aux enfants d'accéder à un environnement qui favorise leur développement global tout en leur donnant le goût d'acquérir de nouvelles habiletés et connaissances.

Le comité pédagogique s'est doté d'une procédure d'intervention et d'un protocole d'entente dans le but de soutenir les enfants ayant des besoins particuliers, demandant un plus grand suivi et parfois l'appui de ressources extérieures.

Le CPE exige une collaboration étroite avec les parents d'enfants présentant certaines difficultés d'adaptation ou des problèmes de santé, afin de dresser ensemble un plan d'action et d'intervention adapté, d'établir des objectifs et, s'il y a lieu, de trouver les moyens d'obtenir des services spécialisés pour permettre à l'enfant de bien s'intégrer et également d'assurer un soutien à l'éducatrice.

Le CPE se réserve le droit, pour donner suite à l'évaluation de l'enfant de demander au parent de modifier l'entente de services de garde en réduisant le nombre de jours de fréquentation ou de l'expulser s'il n'arrive pas à s'intégrer malgré tous les efforts déployés pour réaliser ces objectifs.

Section 2 : POLITIQUES D'ADMISSION ET D'EXPULSION

2.1. Fréquentation du CPE Le Joyeux Carrousel

Le CPE Le Joyeux Carrousel reçoit, à l'intérieur de ses locaux, des enfants d'âge préscolaire, de 0 à 5 ans.

Le CPE offre une fréquentation à temps plein. Le CPE se réserve le droit d'offrir des places d'enfant remplaçant lorsque possible.

À l'installation Parminou, les groupes sont regroupés en dyade.

2.2. Liste d'attente

Lorsqu'une place se libère au CPE, les priorités pour combler cette place sont les suivantes par ordre de priorité énumérée ci-dessous, selon la date d'inscription à liste d'attente centralisée :

1. Les enfants, dont le parent est un employé, qui a obtenu sa permanence.
2. Les frères ou sœurs des enfants déjà en installation.
3. Les enfants vivant à la même adresse (preuve de résidence à l'appui) qu'un autre enfant déjà en installation.
4. Ancienne fratrie
5. Place protocole (enfants référés par le CLSC)
6. Code postal (par installation) Joyeux Carrousel (H4E) et Parminou (H4G)
7. Aide de dernier recours

2.3. Procédure d'inscription / conditions d'admission d'un enfant

Lors de l'inscription de votre (vos) enfant(s), vous devez signer et/ou fournir avant son (leur) entrée au CPE, les documents suivants, afin que celui-ci soit admis :

1. L'entente de service entre le parent et le CPE signée.
2. La fiche d'inscription dûment complétée et signée.
3. Le et/ou les protocoles nécessaires.
4. Lire et signer tous les documents de fonctionnement du CPE.
5. Le certificat de naissance de l'état civil d'un parent (photocopie faite par la direction du CPE).
6. Le certificat de naissance de chaque enfant (photocopie faite par la direction du CPE).
7. Une photocopie de la carte d'assurance maladie de chaque enfant.
8. Remplir le formulaire de demande d'admissibilité à la contribution réduite, en fournissant les documents exigés pour être éligible à une place en contribution réduite.
9. Si l'enfant a bénéficié d'un service fourni par un autre prestataire de service de garde : une attestation des services de garde fournis (art. 20 règlements sur la contribution réduite).

Les renseignements contenus dans le dossier de votre (vos) enfant(s) sont confidentiels. Cependant, selon les modalités prévues aux articles 102 et 103 de la loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, certains renseignements pourraient être transmis au ministère à la suite d'une demande de leur part.

Les parents sont tenus de mettre à jour le dossier de leur(s) enfant(s) et d'informer la personne responsable du CPE Le Joyeux Carrousel de tout changement dans le dossier incluant : numéro de téléphone, personnes à contacter, poste de travail, changement d'adresse et changement de situation familiale, dans les 30 jours suivant le changement.

Le parent doit prévenir le CPE de tout changement à l'horaire prédéterminé dans l'entente de service signée par le parent et le CPE Le Joyeux Carrousel. Tout abus ou situation abusive faite de façon volontaire de la part du parent pourrait entraîner un avertissement écrit afin de régulariser la situation.

2.4. Départ du CPE Le Joyeux Carrousel

Le parent doit remplir le formulaire de résiliation qui est en annexe de l'entente de service. Le CPE facturera, pour chaque enfant, une pénalité correspondant à la moins élevée des sommes suivantes: 50\$ ou 10 % du prix des services prévus, mais qui n'ont pas été fournis.

Tous les frais reliés au CPE devront être payés et les fiches d'assiduité devront être signées avant le départ définitif de l'enfant.

2.5. Politique de résiliation du contrat

Motifs de résiliation du contrat

- 1) Lorsque le parent, de façon répétée, ne paie pas les frais de garde;
- 2) Lorsque le parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde, prévue dans la régie interne;
- 3) Lorsque les comportements de l'enfant ou du parent mettent en danger la santé et la sécurité des enfants et du personnel;
- 4) Lorsque, après un plan d'intervention établi avec le parent, les ressources ne permettent pas de répondre adéquatement aux besoins particuliers d'un enfant ou lorsque le parent refuse de collaborer. Voir la politique d'expulsion d'un enfant, ci-dessous.

Procédure de résiliation du contrat

Le CPE Le Joyeux Carrousel s'engage à suivre la procédure ci-dessous :

- 1) Nous donnerons un avis verbal au parent en privé et nous consignerons ce dernier dans le dossier parental.
- 2) Si le manquement se reproduit ou continue, nous donnerons au moins un avis écrit au parent. Nous consignerons cet avis dans le dossier parental.
- 3) Si la situation n'est pas corrigée, nous donnerons un avis de deux semaines avant de mettre fin au contrat.

Exception à la procédure : Nous nous réservons le droit, en tout temps, de mettre fin au contrat sans avis préalable lorsque la santé et la sécurité des enfants reçus ou notre personnel est menacée.

2.6. Politique d'expulsion

L'intégration, le maintien en service de garde et la stabilité affective de l'enfant sont au cœur des actions et des efforts concrets, l'expulsion d'un enfant est une mesure **ultime et exceptionnelle**.

Motifs de mise en place d'un plan d'intervention

Lorsqu'un enfant présente des problèmes importants dans son intégration ou son adaptation, dans ses interactions sociales, lorsque le service de garde ne peut répondre à ses besoins adéquatement ou lorsque la santé et la sécurité des autres enfants ou du personnel est menacée, nous suivrons la procédure suivante :

1) Étape préliminaire

- L'éducatrice tient un journal de bord (compte rendu) et y note les comportements de l'enfant.
- L'éducatrice organise une rencontre avec les parents pour discuter du comportement ou des problématiques de l'enfant.

2) Élaboration du plan d'intervention

- L'éducatrice recueille des renseignements sur les comportements de l'enfant à l'aide d'outils d'observations.
- Les informations recueillies permettent d'élaborer un plan d'intervention qui contient :
 - Des buts et objectifs clairement définis et des moyens pour les atteindre.
 - Des moyens d'évaluation clairs, précis, observables.
 - Un échéancier pour suivre le progrès de l'enfant, et ce, dans un délai raisonnable.
 - Les éléments peuvent viser autant l'enfant au service de garde qu'à la maison.
- Nous rencontrons les parents pour leur présenter le plan d'intervention et leur demander leur collaboration.

3) Révision du plan d'intervention

- S'il n'y a aucun résultat par rapport aux objectifs fixés dans le plan d'intervention et que le comportement de l'enfant ne permet pas son intégration dans le groupe, l'éducatrice propose un nouveau plan d'intervention.
- L'éducatrice peut faire des démarches pour une intervention externe, tel l'appel à des ressources du CLSC, avec l'accord des parents.
- Nouvelle rencontre avec les parents pour leur présenter le plan d'intervention révisé.

4) Résultats

- Rencontre avec les parents pour discuter des résultats obtenus en lien avec le plan d'intervention.
- S'il y a peu ou pas de progrès de la part de l'enfant dans un délai raisonnable et que le prestataire ne dispose pas des ressources requises pour soutenir l'enfant et ses besoins particuliers dans l'intégration dans le service de garde ou si le parent ne collabore pas, nous prendrons la décision de mettre fin au service de garde.
- Nous enverrons une lettre indiquant que l'on souhaite mettre fin aux services de garde (résiliation), et nous inclurons les motifs ayant mené à la décision et la date de fin de services. Au besoin, nous pourrions rencontrer les parents pour donner plus d'explications.

Section 3. FRAIS DE GARDE, CONGÉS, VACANCES ET ABSENCES

3.1. Frais de garde et frais divers

Les frais de garde sont payables toute l'année (12 mois) au prorata du nombre de jours prévu à l'entente de service signée lors de l'inscription de l'enfant dans nos services.

Le tarif quotidien pour tous les enfants est prévu dans le programme de places à contribution réduite établi par le ministère de la Famille, ainsi que dans l'entente de service.

Le parent a droit, pour ce tarif, à dix (10) heures de garde (maximum) par jour, incluses dans les heures d'ouverture du service de garde, à un (1) repas, à deux (2) collations et au matériel de base servant à l'application du programme éducatif.

Les frais divers annuels ou ponctuels suivants devront être déboursés selon l'annexe B qui est jointe à l'entente de service;

- Crème solaire (*payable une fois par année*)** 5.00\$
- Couches (installation Parminou) 6\$ / semaine

Le parent est libre en tout temps de refuser de signer l'annexe B s'il ne désire pas obtenir ce service additionnel.

**Le CPE Le Joyeux Carrousel utilise la crème solaire de marque PERSONNELLE de la pharmacie Jean Coutu (SPF 30 FPS) pour enfants.

Il est possible que d'autres frais soient demandés lors d'événements spéciaux (sorties, spectacles à l'extérieur du CPE) les parents devront signer l'annexe A pour chaque événement, et le service de garde régulier sera tout de même offert, si l'enfant ne participe pas à l'activité.

3.2. Paiements des frais de garde

Les frais de garde sont payables le premier lundi du mois, et ce, par retrait automatisé. Les chèques, les chèques postdatés et l'argent comptant peuvent être acceptés avec entente de la direction. Un tableau du calendrier des paiements est remis aux parents en début d'année.

Il faut inscrire sur vos chèques : le nom de l'enfant et le mois pour lequel le chèque est versé.

Des frais de 5% d'intérêt par an pour chaque jour de retard de paiement seront exigés si votre paiement n'est pas effectué selon le calendrier en vigueur.

Le CPE pourrait résilier l'entente de service du parent qui ne paie pas sa contribution.

3.3. Reçus officiels

Veillez noter qu'un seul reçu aux fins d'impôt fédéral vous sera remis au plus tard le 28 février de chaque année. Comme nos frais de garde sont subventionnés par le Gouvernement du Québec, aucun reçu ne sera remis aux fins d'impôt provincial, sauf pour les frais de garde de retard.

3.4. Congés, absences ou vacances

Les parents sont tenus de déboursier les frais de garde habituels pour toutes les journées de congés fériés, d'absences ou de vacances.

3.5. Calendrier annuel (jours fériés)

Le CPE Le Joyeux Carrousel est ouvert toute l'année sauf les huit (8) congés fériés suivants : ces journées fériées sont payables au CPE sans exception.

- Le jour de l'An
- Le Vendredi saint ou le lundi de Pâques
- La fête de Patriotes
- La fête Nationale du Québec (Saint-Jean-Baptiste)
- La fête du Canada
- La fête du Travail
- L'Action de grâce
- Le jour de Noël

Lorsqu'un jour férié coïncide avec un jour fermé (samedi ou dimanche), celui-ci est reporté au jour ouvrable précédant ou suivant.

Advenant que la fête du Canada le 1er juillet soit un mardi, un mercredi ou un jeudi, le CPE peut déplacer cette journée de fermeture dans la même semaine. Cependant, le parent doit être avisé de cette modification 15 jours à l'avance.

Il y a cinq (5) jours de fermeture qui sont au choix du CPE.

Le parent doit être avisé au moins 15 jours à l'avance si ces 5 journées ne font pas partie des jours de fermeture prévus à l'entente de services avec le parent.

3.6. Fermeture imprévue du service de garde

Si pour des raisons indépendantes de sa volonté (tempête de neige ou verglas, bris de chauffage, incendie, manque d'électricité, etc.), le CPE doit fermer le service de garde, le parent en sera avisé le plus rapidement possible par courriel. Si la fermeture se produit après que l'enfant a été confié au CPE, le parent doit venir chercher l'enfant à l'endroit désigné par le CPE.

Lorsque le Centre de service scolaire du territoire de l'installation ferme en raison de la météo. (Parminou = CSSMB et Joyeux Carrousel = CSSDM), ladite installation sera fermée. La direction avisera aussi les parents par courriel.

Les parents sont quand même tenus de payer la première journée de fermeture imprévue pour chacun des événements distincts.

Section 4 : FONCTIONNEMENT DU CPE Le Joyeux Carrousel

4.1. Horaire

Le CPE est ouvert de 7h00 à 18h00, du lundi au vendredi.

Nous encourageons fortement les parents d'amener leur enfant avant 9h30 pour que ce dernier puisse bénéficier pleinement des activités offertes.

Si l'enfant doit arriver après 9h30, nous apprécierons si le parent nous en avertit.

Horaire type pour les poupons	
7h00	Ouverture du CPE Accueil, Hygiène, Activités en atelier ou semi-dirigées
9h00	Collation A.M. / hygiène
9h30	Activité en ateliers selon le programme d'activité, sieste ou jeux intérieurs / extérieurs
11h15	Dîner
12h20	Hygiène, changement de couche et biberons de lait Préparation au repos de l'après-midi
13h00	Sieste selon les besoins
15h00	Levée / hygiène
15h30	Collation P.M. + hygiène + changement de couche
16h00	Départ Fusion des groupes de la fin de journée
18h00	Fermeture du CPE
<i>Note : On va dehors tous les jours sauf en cas de mauvais temps</i>	

Horaire type pour les 18 mois et plus	
7h00	Ouverture du CPE Accueil, Fusion des groupes du matin, Activités en atelier ou semi-dirigées

9h00	Collation A.M. / hygiène
9h30	Activité en ateliers selon le programme d'activité et jeux extérieurs (60 minutes)
11h30	Dîner
12h20	Activités calmes Préparation au repos de l'après-midi
13h00	Période de repos
15h00	Levée / hygiène
15h30	Collation P.M
16h00	Activités en ateliers et jeux extérieurs Fusion des groupes de la fin de journée
18h00	Fermeture du CPE
<i>Note : On va dehors tous les jours sauf en cas de mauvais temps</i>	

4.2. Ratios

Le CPE respecte les ratios du ministère de la Famille.

1 adulte pour 5 enfants de 0-18 mois

1 adulte pour 8 enfants de 18mois à 4 ans

1 adulte pour 10 enfants de 4 ans et plus

4.3. Retard à la fermeture

Les parents doivent respecter les heures d'ouverture et de fermeture du CPE, selon les horaires établis. En cas de retard, le parent se doit d'en aviser le CPE au plus tôt, dans la mesure du possible. Il est à noter que le CPE doit rémunérer des employés pour chaque minute de retard.

Un montant de 1.00\$ par tranche de 1 minute de retard après l'heure de fermeture pourra être réclamé par le CPE. Le montant est calculé à partir de l'heure de la fermeture soit 18h00 jusqu'au départ de l'Enfant.

Les parents qui arrivent au CPE avant 18h00 doivent obligatoirement quitter celle-ci pour 18h00. Un montant d'un dollar (1.00\$) par minute sera facturé aux parents qui quittent les locaux du CPE après la fermeture.

Le CPE pourrait résilier l'entente de service d'un parent qui ne respecte pas les heures de fermeture de façon fréquente et répétitive.

4.4. Procédures d'arrivée et de départ

À l'arrivée, les parents ou les personnes autorisées sont tenus d'accompagner l'enfant à l'intérieur du Centre de la Petite Enfance auprès de l'éducatrice responsable de l'accueil des enfants. Le CPE ne se portera pas responsable des enfants qui sont à l'extérieur de ses locaux, à moins que ces derniers soient sous la responsabilité d'une ou de plusieurs éducatrices lors des activités extérieures.

Chaque enfant possède aussi un casier personnel à son nom où ses vêtements de rechange sont déposés. (Tous les vêtements doivent être identifiés)

À l'arrivée, le parent doit déshabiller son enfant et ranger ses effets personnels dans son casier, prendre la Clé Amisgest et l'apporter à l'éducatrice responsable de l'accueil du groupe. **Au départ**, le parent a la responsabilité d'aviser l'éducatrice du départ de son enfant et de remettre la Clé Amisgest dans le tableau respectif situé à l'entrée de l'établissement.

Seules les personnes dont les noms figurent au dossier de l'enfant sont autorisées à venir chercher ce dernier. Dans le but d'éviter des situations désagréables, ainsi que pour des raisons de sécurité, il serait souhaitable de présenter aux éducatrices et à la directrice du CPE les personnes dites autorisées à venir chercher votre (vos) enfant(s).

Le parent doit aviser un membre de l'administration chaque fois qu'une autre personne sera autorisée à venir chercher l'enfant à sa place.

Si, dans des circonstances particulières, une personne autre que celles autorisées doit venir chercher votre (vos) enfant(s), vous devez en avertir le Centre de la Petite Enfance aussitôt. Et cette dite personne devra fournir des pièces d'identité. Advenant le cas où une personne se présentait au Centre de la Petite Enfance pour venir chercher votre (vos) enfant(s), et dont nous n'en ayons pas été avisés par vous, cette personne ne pourra pas amener votre (vos) enfant(s) hors des locaux du CPE. Par mesure de sécurité, cette personne devra sonner et s'identifier avant de pouvoir prendre contact avec les enfants.

4.5. Effets personnels à apporter pour l'enfant

Les articles suivants sont fondamentaux au bon fonctionnement et au bien-être de l'enfant au Centre de la Petite Enfance, **ils doivent être identifiés en permanence à son nom** :

Pour les enfants :

- Des vêtements de rechange selon la saison et deux sous-vêtements.
- Des souliers antidérapants (les semelles hautes, les souliers de type CROCS et talons hauts sont interdits).

Pour les poupons et les enfants aux couches :

- Deux rechanges complets de saison.
- La préparation de lait, si nécessaire.

- Crème pour érythème fessier
- La sucette, au besoin.
- Le biberon.

Pour tous :

L'été	Un maillot de bain et une serviette
	Un chapeau à large bord (à laisser dans le casier)
	Une chaussure ou une sandale qui soutient le pied
	Une sandale ou un soulier pour les jeux d'eau
L'hiver	Deux paires de mitaines (1 micromitaine et 1 imperméable)
	Un chapeau couvrant les oreilles
	Un cache-cou (les foulards sont interdits)
	Un habit de neige chaud, complet
	Une paire de bottes chaudes
Printemps	Un chapeau léger
	Des pantalons de nylon
Automne	Petites mitaines

Si un parent néglige, à plus de deux reprises, d'apporter les vêtements nécessaires aux activités extérieures, le CPE se réserve le droit de l'appeler afin qu'il vienne porter les vêtements ou qu'il ramène l'enfant.

Chaque saison, un rappel de la liste d'effets personnels à apporter vous sera transmis par le biais des tableaux d'affichage principaux, et par courriel.

Articles défendus au CPE :

- De la nourriture
- Des friandises ou des boissons
- Des foulards.
- Des produits de beauté, crèmes ou médicaments non prescrits pour lesquels vous n'avez pas signé d'autorisation
- De l'argent, des bijoux, de la gomme ou autres petits objets
- Des jouets personnels (à l'exception des journées prévues à cet effet).
- Des sacs de plastique

À noter :

- Un toutou ou doudou est permis pour la sieste, mais doit demeurer dans le casier de l'enfant.
- Le CPE n'est pas tenu responsable des articles et des vêtements perdus ou volés. Toutefois, les vêtements trouvés seront rangés dans une boîte prévue à cet effet au vestiaire.

4.6. Repas et menus

Le CPE Le Joyeux Carrousel offre un menu équilibré selon le guide alimentaire canadien.

Les menus pour la semaine sont affichés sur le babillard près de l'entrée du CPE.

Les enfants ayant des allergies ou intolérances alimentaires avec confirmation médicale seront identifiés et auront un repas adapté à leur régime alimentaire.

Si l'enfant arrive au CPE en après-midi, il lui sera impossible de dîner au CPE.

En ce qui concerne les poupons, les parents sont tenus d'apporter le lait maternisé prévu à l'usage de leurs poupons.

Horaire :

- La collation du matin est servie vers 9h00-9h15
- Le dîner est servi à 11h30
- La collation de l'après-midi est servie vers 15h15

À noter : il est strictement interdit d'apporter des aliments au CPE.

4.7. Sieste

La sieste représente un moment de repos indispensable pour la santé, le développement et la sécurité des enfants.

4.8. Activités d'organisation spéciale

Le CPE Le Joyeux Carrousel offre aux enfants un programme d'activités ouvert, complet et structuré permettant à l'enfant de s'épanouir et de se développer à tous les niveaux. Ce programme d'activités se base sur le *Programme éducatif du ministère de la Famille*.

De plus, afin de permettre aux enfants un plus grand éventail d'expériences éducatives, nous leur offrons une panoplie d'activités spéciales comme :

- les fêtes annuelles
- des sorties dans l'entourage du CPE
- des sorties organisées
- des journées thématiques
- des spectacles, etc.

Pour toutes les sorties en autobus, le parent doit signer une autorisation. Tous les enfants de deux ans et plus sont invités à ces sorties. Notez que pour que chaque sortie organisée se concrétise,

un nombre d'accompagnateurs est nécessaire à la sécurité de tous et des frais peuvent être exigés.

Les enfants fréquentant le CPE Le Joyeux Carrousel à temps partiel qui voudront participer à des activités organisées les jours où ils ne fréquentent pas le CPE devront obligatoirement être accompagnés d'un parent ou d'un adulte de 18 ans et plus.

Un enfant qui ne participe pas à une sortie organisée à l'extérieure du CPE a tout de même le droit à un service de garde dans son installation.

4.9. Stagiaires

Le CPE Le Joyeux Carrousel accueille des stagiaires, ce qui permet d'assurer la relève des éducatrices. Il est donc possible qu'une stagiaire se trouve dans le groupe de l'enfant au courant de l'année.

4.10. Santé

Toute absence doit être communiquée à l'installation de votre enfant au 514-766-6565; l'installation Joyeux Carrousel au poste 1 et l'installation Parminou au poste 2. Il est important de mentionner le nom complet de votre enfant, son groupe et de nous préciser s'il est malade.

En cas de maladie contagieuse, le CPE se référera au tableau « Les infections en milieu de garde » pour les consignes d'exclusion.

Un enfant qui est porteur de poux de tête et/ou de lentes devrait se faire traiter. L'enfant peut rentrer chez lui à la fin de la journée, commencer un traitement approprié et retourner en service de garde (tout en poursuivant le traitement). De plus, le CPE se réserve le droit de demander au parent une preuve écrite de l'achat du traitement.

Si l'enfant fait de la température, les procédures du protocole d'administration de l'acétaminophène seront respectées.

En aucun temps l'acétaminophène ne peut être administré pour soulager la douleur et pendant plus de quarante-huit (48) heures consécutives.

Un enfant qui présente : des épisodes de diarrhée trop abondante pour être contenue dans la couche, deux (2) vomissements ou plus, des lésions cutanées avec écoulement purulent ou qui ne fonctionne pas du tout (qui ne peut suivre le déroulement de la journée) devra quitter le CPE. Le parent sera avisé de venir chercher l'enfant.

L'enfant peut réintégrer le service de garde à trois conditions (un avis médical peut être demandé) :

- les symptômes ont disparu;

- l'enfant se sent assez bien pour participer aux activités régulières;
- il est considéré non contagieux.

Il est entendu que tous les enfants participent aux activités régulières du service de garde, y compris les sorties quotidiennes à l'extérieur. Un enfant qui est trop malade pour participer et/ou pour jouer à l'extérieur est trop malade pour venir au CPE.

Le CPE se réserve le droit d'appliquer sa politique de résiliation de contrat dans le cas d'un parent qui, par négligence, refuse de venir chercher son enfant, ne retourne pas volontairement l'appel téléphonique ou cache volontairement un diagnostic pouvant mettre en danger la santé de leur(s) enfant(s) et/ou celle des autres enfants.

4.11. Administration des médicaments

Selon les règles du ministère de la Famille, aucun médicament, crème et/ou pommade ne peut être administré à un enfant reçu dans un service de garde sans l'autorisation écrite du titulaire de l'autorité parentale, ou du gardien de droit de l'enfant ou de la personne qui s'est vue confier la garde de fait par l'un d'eux et d'un médecin membre de l'ordre des médecins du Québec.

Dans le cas d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation du médecin.

Malgré le premier alinéa, l'acétaminophène, les solutions orales d'hydratation, les gouttes nasales salines, la crème pour érythème fessier et la crème solaire sans paba, les crèmes hydratantes et les baumes à lèvres peuvent être administrés à un enfant reçu dans un service de garde en Centre de la Petite Enfance sans autorisation médicale, pourvu que le parent ait signé conformément le protocole approprié.

Si les parents veulent donner à leurs enfants un médicament en vente libre sans la permission écrite du médecin, il leur sera possible de le faire à la maison ou de venir le donner eux-mêmes au service de garde.

Le CPE ne peut conserver aucun médicament ou produit naturel qui ne soit dans son contenant ou son emballage d'origine selon le cas, clairement étiqueté et identifié à la personne à qui il est destiné.

L'étiquette de son contenant doit clairement indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament ou du produit naturel, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement.

Le parent doit signer une autorisation d'administration du médicament, qui sera consigné au dossier santé de l'enfant.

Tout médicament doit être entreposé sous clé dans un espace de rangement prévu à cette fin qui se trouve hors de portée des enfants et à l'écart des denrées alimentaires.

Les produits suivants n'ont pas à être entreposés sous clé :

- les solutions orales d'hydratation (n'ont pas non plus à être conservées à l'écart des denrées alimentaires);
- les solutions nasales salines;
- les crèmes pour érythème fessier;
- les crèmes hydratantes;
- les baumes à lèvres;
- les crèmes solaires.

L'auto-injecteur d'épinéphrine est accessible à toute personne susceptible de l'administrer.

L'administration d'un médicament à un enfant accueilli au CPE doit être enregistrée au registre tenu à cette fin.

Le CA désigne les membres du personnel autorisés à administrer des médicaments aux enfants lorsque le parent en a donné l'autorisation écrite et à condition de respecter les règlements en vigueur au ministère de la Famille.

SECTION 5 : PARENTS

5.1. Obligations des parents

- Respecter les Règlements généraux et les règles de la Régie interne du CPE Le Joyeux Carrousel.
- Respecter l'entente de service.
- Remplir les fiches personnelles de l'enfant et remettre les documents exigés pour le dossier.
- Signer les fiches d'assiduité toutes les quatre (4) semaines.
- Signer les autorisations nécessaires au bon fonctionnement avec l'enfant.
- Payer ses frais de garde et/ou autres frais à jour.
- Assumer tous frais de retard.
- Respecter les heures d'ouverture et de fermeture.
- Garder les installations du CPE propres.
- Respecter les biens personnels et professionnels du service de garde. Ne pas nuire au travail des membres du personnel.
- Transmettre ses messages et/ou correspondances à la responsable et/ou à l'éducatrice même de son enfant.
- Travailler en partenariat avec l'ensemble des membres du CPE.
- Prévenir la responsable de l'enfant de tout événement pouvant porter à conséquence sur l'enfant et son comportement, environnement, état de santé, etc.
- Avertir le CPE sans délai de toute absence ou retard de l'enfant au service de garde.
- En hiver, vous devez enlever vos bottes et/ou chaussures pour circuler dans les locaux du CPE.

- Accompagner l'enfant jusqu'à l'éducatrice responsable, le matin, en lui remettant la Clé Amisgest de son enfant.
- Le parent a la responsabilité d'aviser l'éducatrice du départ de son enfant et de remettre la Clé Amisgest dans le tableau respectif situé à l'entrée de l'établissement.
- Prendre note que lorsque le parent récupère son enfant (le soir ou durant la journée), cet enfant devient sous la responsabilité du parent.
- Fournir au CPE les médicaments requis (s'il y a lieu) et les vêtements de rechange.
- Ne pas fumer à l'intérieur des installations du CPE et à moins de neuf (9) mètres du bâtiment.
- Respecter chaque individu du CPE. Aucune forme de violence (psychologique, verbale ou physique) ne sera tolérée en présence de famille utilisatrice du service de garde et des membres du personnel du CPE.
- Agir dans le but et les intérêts du CPE, de sa clientèle, de son personnel et de tout autre intervenant fréquentant le CPE.
- Si un conflit survient avec un autre parent utilisateur, vous devez en faire part à la personne responsable et régler le conflit en dehors de la présence des enfants.
- Ne pas encourager les enfants à se faire justice eux-mêmes afin d'éviter toute forme de violence de leur part.

5.2. Participation des parents

Durant les heures d'ouverture, le CPE est accessible en tout temps aux parents utilisateurs. Nous leur demandons leur collaboration, afin de favoriser la vie associative du CPE, en participant et/ou s'impliquant :

- lors des rencontres parents/éducateurs(trices);
- lors des rapports sur le développement de l'enfant;
- lors des fêtes spéciales;
- lors des projets d'activités;
- pour accompagnement des sorties organisées;
- lors des soirées d'information;
- dans le cadre de vie du CPE;
- lors des assemblées générales;
- au sein du conseil d'administration, etc.

Plus les parents s'impliquent dans la vie du CPE, plus les enfants rayonnent de joie et de plaisir. Venez vivre les joies de votre (vos) enfant(s) avec notre équipe.

ANNEXE A

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance prévoit que le CPE Joyeux Carrousel doit se doter d'une procédure de traitement des plaintes. Cette procédure doit être également remise aux parents.

1. PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le CPE Joyeux Carrousel doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant le service de garde, un membre du personnel du centre ou toute personne agissant pour le titulaire du permis.

Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis :

- Pour dénoncer un fait ou une situation prévalant au service de garde, lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le *Règlement sur la contribution réduite* ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

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

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi ou par ses règlements* ou qu'elle n'est pas satisfaite du traitement de la plainte effectuée par le service de garde.

2. PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le CPE Joyeux Carrousel assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. Pour ce faire, le titulaire du permis désigne le directeur général, pour recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également les directrices adjointes à l'installation à titre de remplaçantes au cas où la direction s'absente pour plus de 24 heures, ou lorsque celui-ci est dans l'impossibilité de traiter la plainte dans un délai de 24 heures. Lorsque la plainte ou la

dénonciation est reçue et traitée par une des deux directrices adjointes, un rapport sera présenté à la direction générale dans les dix jours ouvrables.

Si la plainte concerne la direction, le/la président.e du Conseil d'administration doit traiter la plainte, en son absence, le/la vice-président est désigné pour ce mandat.

3.TRAITEMENT DES PLAINTES

La personne désignée traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

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

3.1 Réception de la plainte.

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne désignée ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (annexe 1) pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et adresse.

Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

-communiquer avec la personne désignée à un autre moment dans la journée;

-prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter.

3.2 Examen et traitement de la plainte.

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la personne désignée doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

Afin de compléter l'analyse de la plainte, la personne désignée peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant.

- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde, mais ne constitue pas un manquement à la loi ou aux règlements ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre individus, le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE Joyeux Carrousel et constitue un manquement à la loi ou aux règlements ou qu'il s'agit d'une situation pouvant menacer la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la personne désignée, rencontre la personne visée par la plainte, dresse un rapport écrit et, selon la situation, elle peut :
 - Décider des mesures à prendre afin que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus.
 - Saisir le conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte

La personne désignée communique avec le plaignant afin de lui transmettre les résultats finaux et généraux du traitement de sa plainte.

- Si la plainte ne relève pas de la compétence du service de garde le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.
- Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant :

La personne désignée doit immédiatement la signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique, publiée par gouvernement du Québec. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

4. Suivi de contrôle.

Le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée de manière permanente.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera des mesures à prendre.

Fermeture de la plainte

La personne désignée enregistre la date de fermeture de la plainte. Elle s'assure que les résultats finaux et généraux du traitement de la plainte ont été transmis au plaignant.

5. Rapport du traitement des plaintes.

La direction informe tous les 3 mois le conseil d'administration de la nature des plaintes reçues par le CPE Joyeux Carrousel et du traitement effectué.

6. Conservation des dossiers.

Tous les dossiers de plaintes constitués par le service de garde ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE Joyeux Carrousel pour une période de 3 ans. Seuls la personne désignée ou la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaire à l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

CONSEILS PRATIQUES À L'INTENTION DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR ET TRAITER LES PLAINTES

Il n'y a pas de plainte négligeable et il n'y a pas une seule et unique façon de porter plainte. La personne désignée qui reçoit les plaintes doit affiner sa perception et son jugement pour tenter de cerner les intentions de son interlocuteur.

Certaines personnes vont s'adresser au service de garde en demandant des informations générales sur tel ou tel aspect des services de garde. D'autres vont d'emblée formuler une plainte sur toute question qui ne les satisfait pas.

Par exemple, si au cours de la conversation la personne qui reçoit l'appel perçoit que la personne ne recherche pas seulement des renseignements de type factuel, mais qu'elle semble faire référence à une situation ou un événement précis, elle peut lui demander :

“Est-ce qu'il y a quelque chose qui est arrivé que vous aimeriez porter à notre attention ?”

Si l'interlocuteur raconte un événement ou une situation qui est de la nature d'une plainte, la personne qui reçoit l'appel enregistre la plainte et en informe la personne désignée.

Souvent les parents hésitent à porter plainte, car ils craignent des représailles pour leur enfant. C'est à la personne désignée de les rassurer en leur expliquant que le nom du plaignant ne sera pas divulgué.

Les constatations que devra faire le centre à la suite d'une plainte peuvent prendre diverses formes en fonction de la nature de la plainte. Par exemple, si un parent se plaint que l'éducatrice a utilisé un châtiment corporel à l'endroit de son enfant, il est évident que la plainte ne peut demeurer sous le couvert de l'anonymat, puisque la personne désignée pour traiter la plainte ne peut vraisemblablement pas constater elle-même la situation. Elle devra alors obtenir les explications de l'éducatrice sur les faits reprochés.

Il ne faut pas oublier qu'une plainte formulée ne constitue pas en soi une preuve établissant un manquement ou une infraction que l'on peut reprocher à une personne. Le service de garde a la responsabilité de vérifier le bien-fondé de la plainte et de recueillir elle-même des preuves pour pouvoir intervenir par la suite.

Il est important de développer de bonnes stratégies pour recueillir des renseignements à la suite d'une plainte.

**FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT
ET DE SUIVI D'UNE PLAINTÉ**

1. Identification

No. de la plainte :

Date de la plainte :

Heure :

Plainte reçue par :

Nom du plaignant (si plainte non anonyme) :

Adresse et téléphone (si disponibles) :

Accusé de réception transmis le :

2. Détails de la plainte :

3. Décision concernant la recevabilité de la plainte :

Plainte acheminée à

Plainte non retenue _____

Raisons :

Plainte retenue _____

4. Constatations :

Plainte non fondée _____

Insuffisance de preuves _____

Plainte fondée _____

5. Moyens pris pour corriger la situation :

6. Transmission au conseil d'administration (s'il y a lieu):

Date :

Décision :

7. Transmission du résultat au plaignant / Suivi effectué :

8. Fermeture du dossier

Date :

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte :