

# **Règle de Régie interne**

## **Du Service de garde**

### **Les Orchidées de St-Do**

# Table des matières

## Présentation du service de garde

*Objectifs des services de garde éducatif, historique*

## Cadre de vie du service de garde

1. Heure d'ouverture	6
2. Programme éducatif	7
3. Repas	8
4. Matériel fourni par les parents	10
5. Horaire type	12
6. Maladie ou accident sérieux	14
7. Départ définitif de l'enfant	14
8. Autorisation pour les sorties	14
9. Frais de garde	15
10. Modalité de paiement	15
11. Retard	15
12. Reçu d'impôt	16
13. Congé fériés	16
14. Politique concernant les journées de vacances et de maladie	16
15. Rapport éducatrice/enfant	17
16. Politique d'expulsion	17
17. Politique de traitement de plaintes	20
18. Fermeture temporaire	22
19. Comité de parent	22
20. Divers	24

## Présentation de service de garde

Le service de garde Les Orchidées de St-Do on comme mission première d'offrir des services de garde éducatifs assurant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants. Mon service de garde est une corporation à but lucratif. Nous ne sommes pas subventionnées par ministère de la Famille. Nous détenons un permis du Ministère nous donnant droit de recevoir **59** enfants de 0 à 5ans dans **l'installation**. Nous sommes situées dans le cœur de Laval dans un territoire résidentiel, près des autoroutes pour faciliter le déplacement des parents.

Le fonctionnement quotidien du service de garde est confié à une personne responsable de la gestion et à une équipe de travail qualifiée selon le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance. La division des locaux et du personnel se fait de façon à obtenir le fonctionnement et les ratios suivants:

### Les Orchidées de St-Do (59 places)

- 1 éducatrice pour les 5 enfants de la pouponnière
- 1 éducatrice pour les 5 enfants des groupes des 18 mois à moins de 24 mois
- 1 éducatrice pour les 6 enfants des groupes des 24 mois à moins de 36 mois
- 1 éducatrice pour les 8 enfants des groupes des 24 mois à moins de 36 mois
- 2 éducatrices pour les 15 enfants des groupes des 36 mois à moins de 48 mois
- 2 éducatrices pour les 20 enfants des groupes de quatre ans à moins de 5 ans

Nous avons un responsable à l'alimentation et une aide éducatrice pour la désinfection des jouets dans chaque local.

## Historique

### *Charlotte Nourcy, Propriétaire*

Avec plusieurs années d'expérience, un certificat universitaire en éducation à la petite enfance et propriétaire d'un autre établissement en service de garde, Charlotte Nourcy mère de deux enfants passionnées par l'éducation de la petite enfance, décide d'ouvrir une deuxième garderie. Son but est d'assurer le bien-être, la santé et la sécurité de tous les enfants, personnel et parent dans la garderie. En tant que directrice elle sera là pour répondre aux questions et aux besoins des éducatrices pour favoriser le développement de chaque enfant, et de les encourager à travailler dans un milieu sain et propre.

### *Jean-Sébastien Vanbrugghe, Propriétaire*

Titulaire d'une maîtrise en finance, Jean-Sébastien œuvre dans le marché de la finance depuis plus de 20 ans en tant que cadre exécutif dans une institution financière d'envergure. Conjoint de Charlotte, il contribue à la gestion administrative de la garderie et s'occupe de l'entretien des installations de l'établissement.

## Objectifs des services de garde éducatifs

Le service de garde a pour mission d'offrir aux parents fréquentant des services de garde éducatifs répondant à leurs besoins; c'est pourquoi nous offrons la garde en installation. Le service de garde offre des places à temps plein. Tous ces services ont le même but, soit d'offrir des services de garde éducatifs de qualité en :

- assurant la santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- garantissant une intervention éducative;
- favorisant le développement global de chacun des enfants;

## **Valeurs véhiculées par le service de garde**

Autonomie: Développer chez l'enfant les capacités d'agir et de réagir adéquatement face aux situations auxquelles il est confronté. L'enfant peut alors adopter une attitude responsable face aux gestes qu'il pose.

Estime de soi et respect des autres: Développer chez l'enfant la confiance en soi, le respect de soi et des autres, quelles que soient leurs différences, leurs capacités et leurs limites.

Respect de l'Environnement: Favoriser chez l'enfant la prise de conscience de son environnement et développer chez lui le respect de celui-ci.

Créativité: Permettre à l'enfant de développer son potentiel créateur et de laisser libre cours à son imagination et à son sens de l'humour. Favoriser chez l'enfant l'expression de ses sentiments et de ses besoins.

Socialisation: Aider l'enfant à vivre positivement et pleinement ses relations avec autrui : adultes, enfants, personnes âgées, hommes, femmes, personnes provenant de différentes cultures.

Participation et coopération: Valoriser la participation de l'enfant aux activités, d'avantage pour l'intérêt qu'il y porte que pour le produit fini. Favoriser chez l'enfant le développement d'un esprit collectif, du sens du partage, de la collaboration et de l'entraide.

Curiosité: Développer chez l'enfant le goût d'apprendre, de connaître et de découvrir. Favoriser et encourager ses expériences, son goût du risque et de l'aventure, le tout dans un cadre sécuritaire.

Non-violence: Encourager l'enfant à négocier, à exprimer son désaccord ou sa colère sans actes brusques. La violence sous toutes les formes sera découragée.

Discipline: Initier l'enfant à un ensemble de règles et de consignes souples (rangers les jouets et les vêtements, ne pas crier, s'asseoir pour manger, etc.) qui assurent l'ordre, la sécurité et l'harmonie de la garderie.

Les éducatrices de la garderie tiennent compte de l'ensemble de ces valeurs lors de la planification des activités et en font la promotion lors de leurs diverses interventions.

# Cadre de vie du service de garde

## 1. Heures d'ouverture

Le service de garde est ouvert de 7h00 heures à 18h00 heures, du lundi au vendredi. Voici la liste des numéros de téléphone, l'adresse courriel et la page Web:  
Service de garde Les Orchidées de St-Do : 450-314-4433  
Courriel : [garderieorchidees@gmail.com](mailto:garderieorchidees@gmail.com)  
Web: [www.garderieorchidees.com](http://www.garderieorchidees.com)

Afin que votre enfant puisse bénéficier pleinement du programme éducatif, prévoyez l'arrivée de l'enfant quelques minutes avant le début des activités. Par ailleurs, en aucun cas votre enfant ne sera exclu d'une activité s'il arrive en retard sauf pour les sorties extérieures de la garderie

### Procédures d'arrivée et de départ

Par mesure de sécurité, veuillez toujours aviser l'éducatrice de l'arrivée ou du départ de l'enfant. L'enfant doit être accompagné d'un adulte à l'arrivée comme au départ. Le parent doit reconduire l'enfant jusqu'à son local d'accueil et transmettre à l'éducatrice les informations importantes concernant l'état de son enfant. Le parent doit prévenir l'éducatrice lorsqu'il quitte le local, pour des raisons de contrôle et de sécurité.

Si quelqu'un d'autre que le parent vient chercher l'enfant, nous devons en être avisés soit par téléphone, soit au moment de l'arrivée de l'enfant le matin. Une pièce d'identité avec photo sera demandée à la personne qui vient chercher l'enfant. De plus, lorsqu'une personne autre que le ou les titulaires de l'autorité parentale vient fréquemment chercher l'enfant, il est requis d'en aviser la personne responsable de l'enfant pour l'inscrire explicitement au dossier de l'enfant.

Le parent doit déshabiller et habiller son ou ses enfant(s) au service de garde. En période estivale et lors de l'accueil des enfants à l'extérieur, il est fortement recommandé aux parents d'appliquer la crème solaire au préalable. Chaque enfant possède un endroit identifié à son nom, où ses vêtements de rechange et ses effets personnels sont rangés. Pour identifier ce casier (essentiel pour les éducatrices remplaçantes), il est demandé d'apporter une photo récente de l'enfant. Le casier doit être vidé le vendredi de chaque semaine.

**Aux 4 semaines, les parents doivent signer la fiche d'assiduité et la remettre au bureau, tel qu'exigé par le Ministère de la Famille. (Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance article 122 et 123)**

### **Accès aux locaux**

Pendant les heures d'ouverture, vous avez accès aux locaux de l'installation lorsque vos enfants sont présents.

## **2. Programme éducatif**

Notre service de garde applique les principes du programme éducatif en tenant compte de ses ressources et des possibilités que lui offre son environnement tout en veillant à la sécurité et au bien-être des enfants. Ce programme est adapté à l'âge des enfants et à la période de temps pendant laquelle ils fréquentent le service de garde mais demeure équilibré entre les jeux à l'intérieur et à l'extérieur, les jeux calmes et actifs, les activités individuelles et collectives, en petit et en grand groupe.

Le programme permet à l'enfant de se développer dans toutes les dimensions de sa personne. Les interventions éducatives sont donc de qualité et permettent la continuité éducative entre les familles et le service de garde éducatif afin de favoriser le passage à la maternelle.

Le jeu est considéré comme un moyen privilégié permettant à l'enfant de s'épanouir. L'enfant est le premier agent de son développement et il est appelé à choisir les activités auxquelles il s'adonne dans un environnement structuré. Chaque enfant étant unique, le personnel respecte son rythme et ses besoins. Le programme éducatif prépare les tout-petits aux étapes ultérieures de leur développement. Une collaboration étroite avec les parents est également essentielle au développement global et harmonieux de l'enfant.

Le programme éducatif en entier pourra être remis en entier aux parents qui le désirent.

## **Activités planifiées en dehors des activités de base**

Nous offrons des cours de motricité globale et motricité fine. Les cours sont offerts aux enfants de 18 mois à 5 ans. De plus, nous faisons un spectacle de fin d'année pour les enfants gradués. Nous avons des spectacles selon les thèmes du mois ex : spectacle d'halloween et de Noël, visite du Père Noël, journée traditionnelle (je m'habille de façon traditionnelle de mon pays)...

## **L'intervention choisit par Les Orchidées de St-Do**

### **L'intervention démocratique**

Les éducatrices favorisent le libre choix de l'enfant et l'incite à participer aux décisions, dans la mesure de ses capacités et dans le respect de certaines règles de conduite et de sécurité. À la garderie, que ce soit avec les enfants, les éducatrices ou le personnel, les erreurs et conflits sont considérés comme des occasions d'apprentissage. La garderie fait preuve de souplesse, mais aussi de constance dans ses interventions. Le personnel de la garderie adopte le style démocratique et construit avec les enfants une relation grâce à laquelle ces derniers sont plus motivés, ont plus de projets personnels et construisent davantage leurs propres connaissances. Leurs exigences ou leurs consignes sont peu nombreuses, mais elles sont explicites et bien adaptées à l'âge des enfants. Les méthodes punitives telles que la réprimande, le rejet, l'humiliation ou la punition corporelle sont inacceptables aux yeux des dirigeants, car elles peuvent entraîner chez l'enfant le développement de sentiment négatifs envers lui-même ou envers autrui et ne répond pas aux objectifs de la garderie (favoriser l'estime de soi).

## **3. Repas**

La composition du menu est conforme aux exigences du Guide alimentaire canadien. Le dîner est servi de 11h30 heures à 12h00 heures. La fête d'un enfant est soulignée à l'heure du dîner à 11h30. Deux collations sont servies ; l'une en avant-midi et l'autre en après-midi. Le menu hebdomadaire est disponible pour les parents. Nous offrons aux enfants un menu construits sur 5 semaines et peut variée selon les saisons. Si un enfant est astreint à une diète spéciale prescrite par un membre du Collège des médecins du Québec, veuillez-nous en aviser afin que nous puissions prendre les dispositions nécessaires.



## **Repas et collation**

Les interventions éducatives adoptées à l'heure des repas reposent sur la notion d'environnement favorable à la saine alimentation. Principalement, une ambiance agréable à l'heure des repas. Une invitation à goûter, le respect des goûts et de l'appétit de chacun, la reconnaissance des signaux de faim et de satiété et une relation saine avec la nourriture. Le fruit est toujours offert même si l'enfant n'a pas tout mangé. Il n'est jamais obligé de terminer son repas mais plutôt encouragé à goûter à tous les aliments qui composent son assiette.

## **Allergies et intolérances alimentaires**

Pour la sécurité de l'enfant, le nom de l'enfant souffrant d'allergies alimentaires est affiché dans la cuisine et dans les locaux où pourrait se retrouver cet enfant, ainsi qu'éventuellement dans la salle du personnel. Cet affichage comprend le nom de l'enfant, sa photo ainsi que la mention de l'allergie. Vous devez donc signer un consentement permettant cet affichage et nous remettre des photographies de l'enfant lors de son entrée au service de garde. Le médecin de l'enfant allergique doit signer un formulaire pour nous indiquer que l'enfant a besoin d'Épipen en cas de réaction allergique. Lorsque l'enfant fait une réaction allergique sévère, l'éducatrice doit lui donner l'Épipen, le faire transporter par ambulance et contacter le parent ou la personne à rejoindre en cas d'urgence.

**Seul le personnel du service de garde et les fournisseurs ont accès à la cuisine.**

## 4. Matériel fourni par les parents

Les articles ou procédures suivants sont nécessaires au bon fonctionnement et au bien-être de votre enfant.

Le parent doit fournir, en tout temps, le matériel suivant à son enfant :

- Vêtements de rechange;
- chaussures, avec semelles ne marquant pas;
- vêtements et chaussures d'extérieur;
- doudou;
- couches jetables, culottes d'entraînement (type *pull-up*) et sous-vêtements de rechange selon l'âge et le stade du développement de l'enfant;
- crème pour l'érythème fessier;
- brosse à cheveux (pour fille);
- acétaminophène (tempra) pour moins de 2 ans, la garderie offre l'acétaminophène pour les enfants plus de 2 ans;
- crème solaire si différente de la garderie, ou allergie;
- salinex, hydrasence;

Pour la saison estivale, le parent doit fournir à son enfant :

- Chapeau;
- Casquette

Pour la saison hivernale, le parent doit fournir à son enfant :

- Habit de neige avec pantalons imperméables;
- bottes d'hiver;
- tuque;
- cache-cou;
- deux paires de mitaines imperméables;
- deux paires de chaussettes.

En période hivernale, nous obligeons le port du cache-cou par mesure de sécurité.

**La literie et le sac pochette pour le transport des articles sont fournies par le service de garde.**

## **Vêtement**

Puisque les enfants sont amenés à bouger beaucoup durant leurs activités journalières et qu'ils risquent de se salir, nous suggérons fortement aux parents d'habiller leurs enfants de façon confortable et de prévoir des vêtements de rechange. Tous les enfants doivent porter des souliers résistants aux glissements (pas de pantoufles) en tout temps à l'intérieur. Pour la sécurité de l'enfant, celui-ci ne peut porter, des vêtements qui contiennent des anneaux, des chaînes, image inappropriée, ou tout autre type d'extrémité susceptible de rester coincée sur une surface ou dans un orifice quelconque de la structure de jeu, d'une clôture.

**Vous êtes priés d'identifier les vêtements de vos enfants. Nous ne pouvons être tenus responsables des objets égarés ou perdus.**

Puisque des sorties à l'extérieur sont prévues quotidiennement, l'enfant doit être habillé en fonction du temps qu'il fait. Une liste de vêtements par saison est affichée dans l'installation à titre de suggestions.

## **Politique d'admission**

Les conditions d'admissibilités pour obtenir une place;  
La priorisation est effectuée comme suit :

- les parents ayant déjà un enfant inscrit au service de garde;
- les employées du service de garde;
- les parents dont l'enfant ayant un demi-frère ou une demi-sœur déjà inscrit au service de garde;
- les parents inscrits sur la liste d'attente selon la date d'inscription.
- La place 0-5
- Tous les enfants devront être inscrit sur Place 0-5 avant le début de fréquentation du service de garde.

## **Politique d'admission pour des enfants handicapés**

La politique de la garderie a pour but de se doter de balises pour faciliter l'intégration de sa clientèle. En ce qui a trait aux enfants handicapés la garderie s'assure d'offrir des conditions favorisant le développement de l'enfant et l'acquisition des habiletés requises pour son adaptation et son intégration. Une rencontre est exigée afin d'évaluer les besoins nécessaires pour établir un plan d'intervention adapté aux besoins de l'enfant.

Des frais supplémentaires pourront s'ajouter en cas de besoin d'un professionnel extérieur.

## **Fiches d'inscription**

Tous les enfants qui fréquentent la garderie doivent être inscrits. Les inscriptions peuvent se faire en tout temps de l'année par rendez-vous à la garderie. Lors de l'inscription ou du renouvellement d'inscription les parents doivent remplir ou mettre à jour les documents nécessaires.

La fiche d'inscription est conservée au service de garde tant que l'enfant y est inscrit et vous est remise lorsque l'enfant quitte définitivement le service de garde. Les renseignements contenus dans la fiche d'inscription sont confidentiels et nul ne peut les communiquer ou en être informé par écrit ou verbalement sans votre autorisation.

## **5. Horaire type des activités quotidiennes**

<b>Heures</b>	<b>Description de la journée type</b>
7h00 à 9h00	Accueil* et jeux libres
9h00 à 9h30	Activité d'hygiène et collation
9h30 à 10h00	Cercle magique, ronde de chanson et préparation des ateliers
10h00 à 10h30	Ateliers et retour
10h30 à 11h30	Jeux extérieurs
11h30 à 12h00	Période de dîner
12h00 à 12h30	Préparation à la détente (jeux calmes, heure du conte et rituel pour la période de détente)
12h30 à 14h30	Détente et réveil progressif
14h30 à 15h15	Activité d'hygiène et collation
15h15 à 18h00	Choix d'ateliers et regroupement des groupes pour la fin de journée

## **Horaire de la pouponnière**

7h00 à 8h45	Arrivé des enfants et jeux libre
8h45 à 9h00	Collation
9h00 à 10h00	Changement de couche et sieste
10h00 à 10h15	Lever de la sieste
10h15 10h30	Chanson et comptine
10h30 à 11h00	Bricolage/jeux extérieur/intérieur
11h00 à 11h15	Préparation du diner
11h15 à 11h45	Diner
11h45 à 12h00	Changement de couche
12h15 à 14h30	Sieste
14h30 è 14h45	Lever
14h45 à 15h15	Changement de couche et collation
15h15 à 16h00	Jeux libres
16h00 à 16h15	changement de couches
16h15 à 18h00	petit atelier pour la fin de la journée

## **Politique des jeux à l'extérieur**

Une grande importance est accordée aux jeux extérieurs. Tous les jours, lorsque la température le permet, les enfants sortent jouer à l'extérieur. Une faible pluie n'est pas un empêchement pour sortir à l'extérieure cependant il est important d'apporter les vêtements appropriés. Ces périodes sont très importantes pour les enfants, tant pour les activités qu'ils y font que pour leur santé. Les portes extérieures des aires de jeux doivent demeurer en tout temps fermés. Au Québec, nous vivons dans une réalité saisonnière fluctuante donc il est important d'apporter les vêtements conformes pour chacune des saisons. Les rhumes et une fièvre inférieure à 38.5 ne sont pas une contre-indication pour sortir.

## **Repos**

Après le dîner, soit vers 12h00, une période de détente d'une durée variant de 30 minutes. Chaque enfant aura droit à des jeux variés de transition sur son matelas. Chaque enfant a un matelas individuel, lit à barreaux individuel pour poupon fourni par la garderie. Au réveil, les enfants sont dirigés vers une activité calme ou un livre.

## 6. Médicaments

En conformité avec l'article 116 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, un membre du personnel ne peut administrer un médicament sans l'autorisation écrite du parent et d'un membre du Collège des médecins du Québec. S'il s'agit d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette décrivant le médicament font foi de l'autorisation du médecin ou d'une infirmière praticienne spécialisée. Toutefois, de l'acétaminophène peut être administré et de l'insectifuge être appliqué à l'enfant, sans autorisation médicale mais avec consentement parental, pourvu qu'ils le soient conformément au protocole prévu à l'annexe 11 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Des gouttes nasales salines et des solutions orales d'hydratation peuvent être administrées et de la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, de la lotion calamine et de la crème solaire sans PABA peuvent être appliquée à l'enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'elles le soient avec l'autorisation écrite du parent. En conformité avec l'article 117 Règlement seule la personne désignée par écrit par le centre peut administrer un médicament à un enfant. En conformité avec l'article 118 du Règlement, seul un médicament fourni par le parent peut être administré à un enfant, sauf pour l'acétaminophène, les solutions orales d'hydratation, l'insectifuge, la lotion calamine, la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc et de la crème solaire sans PABA. Par mesure de sécurité, l'étiquette officielle de la pharmacie doit être apposée sur le contenant de ce médicament et doit indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement. Les médicaments et insectifuges sont entreposé dans des armoires sous clé.

## 7. Départ définitif de l'enfant

Nous vous prions de nous aviser lors du départ définitif de votre enfant tel que le prévoit votre contrat et la loi de l'Office de la protection du consommateur. En vertu de l'article 193 de la Loi sur la protection du consommateur, (ART 193. Le consommateur peut, à tout moment et à sa discrétion, résilier le contrat au moyen de la formule prévue à l'[article 190](#) ou d'un autre avis écrit à cet effet au commerçant. Le contrat est résilié de plein droit à compter de l'envoi de la formule ou de l'avis.) le parent peut résilier en tout temps, son entente de service. Le parent paiera la moins élevé des deux sommes suivantes ; soit 50\$, soit 10% du prix des services qui n'ont pas été fournis.

Par contre, nous sollicitons la collaboration du parent et nous lui demandons, si possible, de remettre un avis écrit à la direction au moins dix (10) jours ouvrables avant

le départ de l'enfant. Tout solde en souffrance devra être acquitté au moment de la remise de cet avis.

## **8. Autorisation pour les sorties éducatives**

Des sorties éducatives sont effectuées à quelques reprises au cours de l'année. Les sorties sont toujours mentionnées dans le programme du mois et suscitent beaucoup d'enthousiasme de la part des enfants. Pour autoriser votre enfant à participer à une sortie éducative, vous devez signer un formulaire d'autorisation. Les enfants qui ne seront pas inscrit à la journée de sorti pourra quand même venir au service de garde et sera désigner à un groupe

## **9. Frais de garde**

Les frais de garde sont de 52\$ par jour pour les enfants moins de 18 mois et 49\$ par jour pour les enfants de 18 mois à 5 ans. Ce montant donne droit à des services de garde éducatifs d'une durée maximale de 11 ½ heures par jour, pour un maximum de 20 jours par 4 semaines et de 260 jours par année; il donne également droit au repas du midi pour l'enfant gardé durant les heures prévues pour leur fourniture et au matériel servant à la prestation du programme éducatif dispensé à l'enfant. Il donne également droit à deux collations.

## **Fréquentation service de garde**

La garderie reçoit des enfants de 0 à 5 ans du lundi au vendredi à plein temps.

## **10. Modalités de paiement**

Les modalités de paiement sont indiquées dans l'entente de service de garde. Les frais de garde sont payables tous les mois et couvrent la période du lundi au vendredi. Les parents ont l'obligation d'acquitter les paiements des services rendus et ce à tous les mois.

## **11. Retard**

Vous devez venir chercher votre enfant avant l'heure de fermeture du service de garde, soit 18h00. Toutes les modalités de retard des parents sont indiquées dans l'entente de service de garde.

Un montant de \_\_\_\_\_ \$ par tranche de \_\_\_\_\_ minutes de retard après l'heure de fermeture pourra être réclamé par le service de garde.

Le montant est calculé à partir de l'heure de la fermeture soit jusqu'au départ de l'Enfant.

## **12. Reçu d'impôt**

Un reçu pour frais de garde (relevé 24) est remis aux parents pour les frais admissibles par le ministère du revenu du Québec, et un reçu fédéral est émis pour tous les frais admissibles par le ministère du revenu du Canada, au plus tard le 28 février de chaque année aux fins de la déclaration de revenus.

## **13. Congés fériés**

Le service de garde sera ouvert toute l'année, sauf lors des jours fériés suivants :

- Le Vendredi saint
- Le lundi suivant la fête de Pâques
- La Saint- Jean- Baptiste (24 juin) ou toute journée fériée reportée, inscrite à l'entente de service
- La Confédération (1er juillet) ou toute journée fériée reportée, inscrite à l'entente de service
- La fête du travail
- L'action de grâces
- Fête de la Reine (lundi suivant le 25 mai)
- 24-25-26 Noël et 31-1-2 Nouvelle an (ou toute journée fériée reportée, inscrite à l'entente de service)

## **14. Politique concernant les journées de vacances et de maladie**

### **Vacances**

Toutes les journées d'absence, que ce soit pour maladie, vacances ou autre, sont facturées. Si vous comptez vous absenter pour une période de plus d'un mois pour des vacances, devra aviser la direction.

### **Maladie**

Afin de protéger la santé des enfants et du personnel, l'enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants (fièvre : 101,4 F ou 38,5 C, diarrhée,



vomissements, etc.) ne peut être admis au service de garde. L'enfant doit être capable de suivre les activités régulières du centre.

## **Maladie ou accident sérieux**

En cas de maladie ou d'accident sérieux, le service de garde prendra les dispositions nécessaires, notamment en communiquant avec un médecin ou en se rendant à l'hôpital et vous en serez avisés aussitôt. Si un transport par ambulance est nécessaire, un membre du personnel accompagnera votre enfant

**Les maladies contagieuses avec exclusion sont : la scarlatine, la pharyngite à streptocoques, la rougeole, la rubéole, la coqueluche, la méningite, l'impétigo, la gale, l'hépatite A, la pédiculose et la conjonctivite non traitée.**

Si un ou plusieurs symptômes apparaissent durant la journée, un membre du personnel communiquera avec vous afin de prendre les dispositions nécessaires au bien-être de l'enfant.

Afin de permettre au service de garde de bien gérer les places disponibles, vous êtes priés de nous aviser de l'absence de l'enfant avant 9 heures pour cause de maladie ou pour tout autre motif.

## **15. Rapports éducatrices/enfants**

Les rapports éducatrices/enfants, selon les différents groupes d'âge, sont les suivants :

- Les activités journalières seront consignées dans le cahier de communication des parents. Le parent est donc responsable de lire quotidiennement ce journal de bord afin de prendre connaissance des messages que pourrait lui transmettre l'éducatrice.
- Évaluation d'enfant à chaque fin d'année (mai-juin)

## **16. Politique d'expulsion**

La suspension ou l'expulsion dû au comportement de l'enfant :

L'expulsion d'un enfant est une mesure ultime et exceptionnelle qui peut mener à la résiliation d'un contrat. L'intégration et la stabilité de l'enfant doivent être l'objet d'actions et d'efforts concrets avant d'appliquer une mesure d'expulsion.

- La direction organisera une rencontre initiale avec le parent afin d'élaborer un plan d'action et un avis écrit sera remis au parent;
- À la suite de la rencontre initiale avec le parent, À la suite de l'établissement d'un plan d'intervention une évaluation de l'évolution du comportement de l'enfant sera faite dans les 30 jours suivants. Il y aura une deuxième rencontre avec le parent pour examiner le progrès de l'enfant. S'il y a une amélioration, un compte rendu écrit sera remis au parent, par contre, si la situation inacceptable persiste un deuxième avis écrit sera remis au parent;
- S'il y a une amélioration (suite à ce deuxième avis), l'enfant demeure à la garderie avec mention à son dossier, ou;
- Si la situation inacceptable persiste au détriment des autres enfants de la garderie, la direction fera émettre un troisième avis qui sera un avis de retrait spécifiant la date du retrait. Dans le cas d'un enfant qui a déjà passé la période de probation, mais qui développe un comportement inacceptable et persistant, les procédures ci-haut mentionnées seront appliquées.

Dans toutes les situations, l'analyse du dossier et la prise de décision seront faites par le C.A. ou par la personne propriétaire, le cas échéant. Enfin, en cas d'expulsion définitive, le service de garde rencontrera les parents et leur remettra un avis préalable d'au moins deux semaines avant de mettre fin au service pour cet enfant.

### Attitudes inaccordables

Voici quelques exemples des attitudes qui, à l'excès sont jugés inacceptables :

Discipline et adaptation : suivre la routine,

Agressivité physique : mordre, frapper, se battre, bousculer,

Agressivité verbale : langage abusif, racisme,

Négligence relative à la sécurité : lancer les jouets ou de l'équipement qui pourrait blesser un autre enfant, fugue,

Vandalisme : dommages à la propriété, au matériel de la garderie,

Vol.

À la suite des rencontres avec les parents (et les spécialistes, si nécessaire), un plan d'intervention sera développé afin de guider l'éducatrice dans ses actions éducatives.

Toutes les parties pourront s’y référer afin de constater les progrès de l’enfant ou le cheminement qui lui reste à faire afin d’atteindre les objectifs fixés.

#### Dans le cas de la suspension ou l’expulsion dû aux attitudes d’un parent :

Tout manquement aux règles de la régie interne est une mesure ultime et exceptionnelle qui peut mener à la résiliation d’un contrat. L’intégration et la stabilité de l’enfant doivent être l’objet d’actions et d’efforts concrets avant d’appliquer une mesure d’expulsion.

- Lors d’une première offense le parent reçoit un avis écrit de la direction lui demandant de rectifier la situation.

- Lors d’une deuxième offense le parent reçoit un avis écrit et est rencontré par la direction.

-Après une troisième offense, le parent est avisé verbalement et par écrit qu’il a 10 jours pour remédier à la situation après quoi son contrat avec la garderie pourrait être résilié.

#### Attitudes inaccordables

Voici quelques exemples de comportements qui, à l’excès sont jugés inacceptables :

Heure de service : Des retards fréquents pour venir chercher l’enfant ;

Paiement : Des chèques sans provisions à répétition ;

Collaboration parent : Refus du parent de collaborer avec le personnel éducateur pour le bien être de son enfant ;

Attitude : Comportement agressif envers le personnel de la garderie, les autres parents ou les enfants.

Régie interne : Non-respect pas les règles de la régie interne.

Le non-respect et la violence de la part d’un parent, ou un comportement qui affecte la sécurité et santé des enfants et du personnel pourrait obliger la garderie d’expulser immédiatement l’enfant.

#### Situations particulières :

Dans des situations particulières, si la santé, la sécurité et le bien-être de l’enfant concerné, des autres enfants ou des adultes présents au service de garde sont sérieusement menacées; si la collaboration du parent est nulle ou déficiente; si, malgré

les moyens mis en place, il s'avère que le service de garde ne dispose pas des ressources

nécessaires, le ministère de la Famille (direction régionale des services ouest) sera mis au courant de la situation via une communication écrite. Cette communication écrite comprendra les démarches entreprises, les moyens mis en place, les résultats obtenus et la possibilité d'expulsion de l'enfant.

## **17. Politique de traitement de plaintes**

La garderie s'engage à recevoir toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel ou toute personne agissant sous son autorité. Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis :

Pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans la garderie lui laisse croire qu'il y a un manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au Règlement, 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 à la direction lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant sous son autorité manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi ou le Règlement ou lorsqu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au ministère lorsqu'elle a des raisons de croire que la direction manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

### **PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES**

La garderie assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Pour ce faire, la garderie désigne la propriétaire Madame Charlotte Nourcy pour recevoir et traiter les plaintes. La garderie désigne également Monsieur Jean-Sébastien Vanbrughe propriétaire également.

### **TRAITEMENT DES PLAINTES**

La direction traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. La direction permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaire, 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.

### **RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

Le plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. La personne qui reçoit la plainte, tout en s'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours de traitement de la plainte. De plus, lorsque la plainte est écrite, un accusé de réception sera expédié au plaignant. La plainte sera traitée dans les plus brefs délais.

## **EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**

À la réception de la plainte, la directrice doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant; La directrice doit immédiatement la signaler à la direction de protection de l'enfance et de la jeunesse. 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 porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde ou un membre du personnel de celui-ci, la directrice fera appel au C.A. pour qu'il soit statué sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer.

## **SUIVI DE CONTRÔLE**

La direction doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

## **RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES**

La direction informe périodiquement le comité des parents des plaintes reçues par le service de garde, de leur nature et de leur traitement.

## **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 clefs à la place d'affaires du service de garde. Seule la personne désignée et les personnes habilitées à agir en son absence ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats que leurs sont confiés par la loi.

En conformité avec la procédure de traitement des plaintes, disponible sur demande, toute plainte, commentaire ou inquiétude concernant le personnel ou le fonctionnement du service doit être soumis à la direction qui l'étudiera et en fera le suivi. Votre coopération est essentielle à l'amélioration constante de la qualité de nos services.

## **18. Fermeture temporaire du service de garde**

S'il survenait une fermeture imprévue (panne électrique, bris de chauffage etc.) les parents seront informés, par un appel téléphonique soit par l'éducatrice ou la direction. Les frais de garde ne seront pas remboursés pour cette journée. Si une fermeture survient durant la journée, nous communiquerons avec les parents pour leur demander de venir chercher leur enfant. Le service de garde Les Orchidées de St-Do prend toutes les mesures nécessaires pour éviter de fermer le service.

## **19. Comité de parent**

Selon l'article 32 de la loi sur les services de garde éducatif à l'enfance, la garderie a un comité de parents composé de cinq parents (minimum) dont les enfants fréquentent la garderie. Tous les parents usagers auront la possibilité de faire partie en donnant leur nom à la direction au commencement de l'année. Celui-ci est un contrat d'un an. Les membres du comité sont élus par la direction au début de chaque année. La garderie informe par écrit tous les parents usagers du nom des membres du comité de parents. La garderie conservera tous les documents relatifs au comité visant à établir le respect des dispositions des lois.

Les réunions du comité se tiennent quatre fois par année et une réunion annuelle pour tous les parents au lieu pour rencontrer l'éducatrice de leur enfant. La garderie doit convoquer une réunion du comité de parents par avis écrit d'au moins 10 jours aux membres, indiquant la date, l'heure, le lieu de la réunion ainsi que les sujets qui y seront traités. Cet avis est aussi transmis aux parents. Le comité de parents se dote d'un règlement intérieur. Le gouvernement peut, par règlement, édicter des règles de fonctionnement d'un comité de parents. Le comité de parents est consulté pour tous les aspects concernant les enfants, notamment sur :

- l'application du programme éducatif;
- l'acquisition et l'utilisation du matériel éducatif et de l'équipement;
- la localisation ou le changement de localisation de l'installation;
- l'aménagement et l'ameublement;

- les services fournis;
- le traitement des plaintes.

Notre service de garde attache beaucoup d'importance à la collaboration entre les intervenants de l'enfant, afin de permettre à l'enfant de vivre en harmonie le passage continu de son milieu familial à celui de milieu de garde. Différents mécanismes ont été mis sur pied afin de favoriser la participation des parents à la garderie. En voici quelques exemples :

- Rencontre parent/éducatrice
- Rapport journalier sur le fonctionnement de l'enfant
- Participation active aux activités de la garderie

Lorsque survient une vacance, la garderie convoque une réunion pour la combler. La garderie doit conserver pendant cinq ans, dans l'installation, les documents relatifs au comité de parents.

## **20. Divers**

### **Changement d'adresse ou de numéro de téléphone**

Les parents doivent informer le plus tôt possible les personnes responsables au bureau de tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone.

### **Procédures d'urgence**

Le service de garde s'est doté d'une procédure d'urgence lorsqu'un enfant se blesse gravement ou à une réaction allergique. Ainsi, le parent est contacté pour être informé de l'incident. Sans attendre, l'enfant est transporté en ambulance à l'hôpital, accompagné de son éducatrice. Le parent devra les rejoindre au centre hospitalier indiqué.

### **Conflits d'intérêt**

Il est interdit de solliciter les employées pour des services de gardiennage sur les lieux de travail.

### **Bijoux**

Compte tenu du danger de blessure pour l'enfant qui les porte et pour les autres enfants et du danger de bris ou de perte que cela occasionne, nous déconseillons le

port de bijoux pendant la journée. Nous nous réservons le droit de retirer le bijou de l'enfant.

### **Objets perdus ou volés**

Une boîte pour les objets perdus est mise à la disposition du parent. Le parent doit consulter cette boîte en temps opportun lorsqu'il constate qu'un objet de son enfant est manquant car cette boîte peut être vidée par la direction le premier de chaque mois. Les objets perdus qui ne seront pas réclamés pourront être utilisés par le service de garde Les Orchidées de St-Do.

### **Casiers**

Chaque enfant bénéficie d'un casier à son nom. Le casier de l'enfant doit être bien organisé par le parent et non surcharger de linge et de bricolage pour faciliter le nettoyage. Les bricolages qui n'auront pas été apportés à la maison après 2 semaines par le parent pourront être jetés par le personnel. Les vêtements souillés ou mouillés doivent être rapportés à la maison quotidiennement.

### **Stationnement**

Il est strictement interdit de stationner devant la porte de la garderie par mesure de sécurité. De plus, il est important d'éteindre votre moteur à votre arrivée.

### **Usage du tabac**

Selon la loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics, il est interdit de fumer dans les aires de la garderie, et ce, en tout temps. De même, il est interdit de fumer à moins de 9 mètres des limites de terrain de la garderie lors des heures d'ouverture.