



**Garderie Le Nid de Namur, 4987 Rue Paré, Montréal, Québec, H4P 1P4**  
Tel : 514-739-3999 Fax : 514-739-3977 [www.niddenamur.com](http://www.niddenamur.com)

## ORIENTATION GÉNÉRALE

### 3.1 HEURES D'OUVERTURE

*La garderie sera ouverte du lundi au vendredi de 7h 00 à 18h 00*

### 3.2 POLITIQUE D'ADMISSION

Au printemps de chaque année, un contrat de service sera discuté avec le parent et la direction (pour l'année scolaire de septembre à août). Cela est pour assurer le parent que la garderie réservera une place pour leur enfant. De même ceci permettra à la direction le temps de pouvoir combler les places disponibles.

Pour être admis à la garderie il suffira d'en faire la demande en communiquant avec la personne responsable de la garderie. La demande sera enregistrée sur une liste d'attente déjà existante. Les demandes seront traitées selon les priorités établies, la date d'enregistrement et les places disponibles.

Les places seront attribuées en priorité aux enfants dont le frère ou la sœur est déjà inscrit à la garderie, aux anciens utilisateurs et aux enfants des employés.

Lorsqu'une place deviendra disponible, la famille sera invitée de visiter la garderie pour rencontrer la direction et recevoir l'information nécessaire. Dans les 24 heures qui suivront la visite, les parents devront confirmer leur choix, et finaliser l'inscription en signant notamment l'entente de service et les autres documents requis.

*Quant au ratio personnel et enfants, la garderie respectera les dispositions du Ministère de la famille et Aînés*

- **Une éducatrice pour 5 poupons, présents et âgés de 0 à 18 mois,**
- **Une éducatrice pour 8 enfants ou moins, présents et âgés de 18 mois à 4 ans au 30 septembre;**
- **Une éducatrice pour 10 enfants ou moins, présents et âgés de 4 à 5 ans.**

### 3.3 PÉRIODE D'INSCRIPTION

Les parents devront inscrire leur(s) enfant(s) sur la liste d'attente de la garderie. Les places vacantes seront comblées en fonction de cette même liste en respectant les priorités d'inscription et des disponibilités selon les groupes d'âge.

Priorité :

- Aux enfants des éducatrices.
- Frères et sœurs des enfants qui fréquentent le centre.
- Enfants sur la liste d'attente.

### **3.4 REÇUS**

Un reçu couvrant les frais de garde encourus du 1<sup>ier</sup> janvier au 31 décembre sera émis avant le 28 février de l'année suivante.

### **3.5 FRAIS**

Les frais seront de 42\$ par jour pour les enfants de 18 mois à 60 mois, et de \$ 47.00 pour les enfants de la pouponnière. Les frais changent de 47\$ à 42\$ pour les enfants de la pouponnière juste quand il y a une place qui se libère dans la classe des trottineurs. Durant le temps que l'enfant est dans la pouponnière les frais quotidiens sont de 47\$ même si l'enfant a déjà 18 mois.

### **Activités optionnelles.**

Il peut arriver que pour une sortie ou une activité spéciale, les parents soient appelés à déboursier un montant supplémentaire aux frais réguliers de garde. Dans ce cas, les parents devront aussi signer une feuille d'autorisation.

Pour les parents qui ne désirent pas faire participer leur(s) enfant(s) à ces activités, le centre demeurera ouvert pour le(s) accueillir la journée de la sortie.

### **3.6 MODALITÉS DE PAIEMENT**

Les frais de garde seront payables le premier jour de chaque mois. Les chèques devront être émis au nom de la garderie.

Nous allons inciter les parents à laisser une série de chèques postdatés au bureau de la garderie.

### **Note : CHÈQUES SANS PROVISIONS { NSF)**

Il y aura des frais de pénalité de \$25.00 pour chaque chèque sans provisions.

### **3.7 AVIS D'ABSENCE OU DE RETARD**

Nous demanderons aux parents d'avertir la garderie si l'enfant doit être absent pour la journée et ce, avant 9h30 le matin. Si l'enfant arrive après 9h30, le parent aura la responsabilité d'accompagner son enfant au lieu d'activité du groupe.

### **3.8 MÉDICAMENTS**

En référence au règlement 118 aucun médicament ne sera administré à un enfant s'il n'est pas accompagné d'une autorisation par écrit par le parent et par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire. Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation de ce professionnel. De plus, l'étiquette du contenant de ce médicament doit indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement. Si une étiquette est apposée sur une boîte plutôt que directement sur un contenant, le contenant doit être conservé dans sa boîte.

Pour tout médicament (incluant Epipens), les parents devront nous donner l'autorisation écrite en remplissant la fiche, Autorisation parentale pour l'administration d'un médicament, qui devra être remise à l'éducatrice responsable ou l'administration. Ces fiches seront disponibles dans le bureau de l'administration.

L'autorisation écrite du parent doit contenir le nom de l'enfant, le nom du médicament à administrer, les instructions relatives à son administration, la durée de l'autorisation et la signature du parent.

L'administration d'acétaminophène peut être fournir, conserver et administrer à tout enfant sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité pourvu qu'il le soit conformément au protocole prévu à l'annexe II du règlement et dûment signé par le parent au moment de l'inscription de l'enfant. Il peut aussi arriver que l'acétaminophène soit administré hors protocole, pour un motif autre que la fièvre. Des autorisations médicales et parentales sont alors requises puisque l'acétaminophène, dans ces situations, est traité comme les autres médicaments.

Nouveau au règlement : Le poids de l'enfant doit être précisé et mis à jour tous les trois mois sur le formulaire d'autorisation qui fait partie du protocole. La prise de poids peut se faire par le parent ou le prestataire de services, mais le parent doit initialiser chaque mise à jour. La prise de poids est exigée afin de déterminer la dose d'acétaminophène à administrer, selon le tableau prévu à cette fin au protocole.

L'administration peut administrer à un enfant, sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité, des solutions nasales salines, des solutions orales d'hydratation, de la crème pour érythème fessier, du gel lubrifiant en format à usage unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres, de la lotion calamine et de la crème solaire. L'autorisation parentale sera demandée pour ces derniers.

Un médicament destiné aux enfants ne peut être conservé lorsque celui-ci est expiré. Si le médicament a été fourni par le parent, il doit être remis au parent.

L'administration doit s'assurer que les médicaments sont entreposés dans un espace de rangement, hors de portée des enfants, à l'écart des denrées alimentaires, des produits toxiques et des produits d'entretien. Le titulaire d'un permis doit tenir cet espace de rangement sous clé.

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

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

L'auto-injecteur d'épinéphrine ne doit pas être entreposé sous clé et doit être accessible aux membres du personnel ou à la responsable d'un service de garde, sa remplaçante et, si c'est le cas, son assistante et hors de portée des enfants.

Un dossier d'administration des médicaments doit être tenu pour chaque enfant reçu. Dans ce dossier, l'administration conserve uniquement la fiche d'administration des médicaments, les autorisations parentale et médicale et les protocoles pour l'administration de l'acétaminophène lorsqu'ils sont requis. La fiche d'administration des médicaments contient le nom de l'enfant, le nom des parents, le nom du médicament donc le parent autorise l'administration, la date et l'heure de l'administration, la dose administrée, le nom de la personne qui l'a administré et sa signature.

### **3.9 POLITIQUE DE SANTÉ**

La garderie ne peut accepter un enfant malade pour le bien-être de celle-ci et de celui du groupe ; l'éducatrice ne pouvant prendre soin d'un groupe d'enfants et d'un enfant malade requérant beaucoup plus d'attention.

Il est entendu qu'un enfant présent à la garderie devra pouvoir suivre les activités prévues (sorties extérieures, activités, etc.)

À l'accueil, le personnel de la garderie n'acceptera pas un enfant si son état de santé est affecté par un ou plusieurs des symptômes suivants, et demande que l'enfant s'absente de la garderie sans aucun symptôme pour 24 heures :

- Fièvre 37.5
- Difficultés respiratoires non- contrôlées
- Signes de maladies infectieuses
- Toute éruption diagnostiquée

Nous ne pourrons pas accepter un enfant dans les cas suivants:

- GASTRO-ENTÉRITE : 2 Diarrhée ou 2 vomissements et diarrhée seulement. L'enfant pourra réintégrer la garderie lorsque ses selles ne seront plus liquides.
- Impétigo : pendant 24 heures suivant le début du traitement
- Nuisance cutanée parasitaire : (poux, gale) pendant 72 heures suivant le début du traitement. L'enfant peut pas retourner à la garderie s'il ya encore des lentes ou les œufs dans les cheveux.
- MALADIES CONTAGIEUSES :

\*Rougeole : pendant 5 jours après le début de l'éruption.

\*Rubéole : pendant 7 jours après le début de l'éruption.

\*Scarlatine, pharyngite au streptocoque : pendant 24 heures suivant le début du traitement.

\*Varicelle : pendant 10 jours et quand les éruptions cutanées auront séché.

\*Pieds, main, bouche : Sera réadmit à la garderie quand les éruptions sont sèches et aucune nouvelle éruption se présente.

La garderie pourra exiger un avis médical lors d'éruptions susceptibles d'être contagieuses. En cas de conjonctivite, nous aviserons les parents qui seront priés de venir chercher leur enfant dans un délai raisonnable (1 heure à 1 heure 30.) et devront être sous traitement pour au moins 24 heures.

Il sera important d'informer le personnel de l'état de santé d'un enfant (nuit agitée, Tempra administré avant l'entrée à la garderie : heure et dose, vomissements et diète à suivre si nécessaire).

Les parents devront prévenir la garderie immédiatement si leur enfant est atteint d'une maladie contagieuse. Les parents également devront prévenir la garderie si leur enfant a une allergie quelconque (exemple : arachides, œufs, poussière etc.).

Les parents signeront un formulaire d'autorisation au moment de la signature du contrat permettant ainsi à la garderie de reconduire leur enfant à l'hôpital en cas d'urgence si le parent n'est pas en mesure de se rendre immédiatement sur place. Dans ce cas, l'enfant sera accompagné d'un membre du personnel.

### **3.10 DOSSIER MÉDICAL**

Le personnel de la garderie devra être au courant :

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

### **3.11 RETARD**

L'heure de fermeture (18h00) devra être respectée. Si le parent est en retard pour quelque raison que ce soit, il devra en aviser la garderie. À son arrivée, il devra signer un registre et des frais additionnels de \$1.00 par minute de retard seront facturés.

Afin d'assurer la sécurité des enfants, 2 éducatrices demeureront en poste. Après plusieurs retards consécutifs, le cas sera porté à l'attention de l'administration de la garderie.

### **3.12 OBJETS PERSONNELS**

Il sera interdit d'apporter à la garderie des jouets, gommages, liqueurs ou friandises venant de la maison. Une exception est cependant prévue pour la sieste au cours de laquelle l'enfant pourra prendre un jouet/animal en peluche. La garderie ne sera pas responsable des objets perdus, volés ou brisés.

### **3.13 SECURITÉ**

Lorsqu'ils seront présents à la garderie, les parents seront responsables de la surveillance de leur(s) enfant(s). À l'arrivée, ils seront responsables de dévêtir leur(s) enfant(s) et de l'(e)s accompagner à l'intérieur des locaux de son groupe. La garderie ne sera pas responsable des enfants qui seront à l'extérieur des locaux.

Les enfants ne quitteront la garderie qu'en compagnie de leurs parents à moins que ceux-ci n'aient averti la direction par écrit qu'une autre personne viendra chercher l'enfant et qu'ils en aient donné une description détaillée. De plus, cette personne devra fournir une pièce d'identité à son arrivée.

En cas de panne d'électricité ou d'incendie, les enfants pourront être retrouvés à l'école Marie-Victorin juste en face de la garderie. Une procédure conforme aux exigences d'urgences des édifices publics sera affichée dans la garderie.

### **3.14 COLLATIONS ET REPAS**

Deux collations et un repas chaud pour dîner seront servis tous les jours aux enfants. S'il y a une demande suffisante la garderie fournira un déjeuner froid à un frais supplémentaire de \$2.00 par jour. Ce déjeuner sera servi de 7:30-8:30 et c'est la responsabilité de chaque parent de communiquer leur besoin à la direction. Les parents devront avertir les responsables lorsque l'enfant est soumis à un régime spécial. Autrement, tous les enfants mangeront les repas fournis par la garderie. Le menu sera basé sur le guide alimentaire canadien qui sera affiché à l'extérieur de la cuisine.

### **3.15 SIESTE**

Une sieste est prévue pour tous les enfants dans le but de leur permettre de récupérer et de refaire le plein d'énergie. Pour les plus grands, la sieste pourra être écourtée et ils pourront s'adonner à des activités calmes de manière à ne pas perturber le repos des plus petits.

### **3.16 COMITÉ DES PARENTS**

Le titulaire de permis doit convoquer par écrit tous les parents usagers à une assemblée pour l'élection de leurs représentants. Cette assemblée est tenue dans les trois mois de la délivrance du permis et, par la suite, chaque année avant le 15 octobre. Le comité de parents choisit un président et un secrétaire parmi ses membres. Le président dirige les réunions du comité et le secrétaire rédige les procès-verbaux. Le titulaire de permis doit s'assurer que le comité se réunit au moins quatre fois par année. Le quorum est de trois membres.

Le titulaire de permis consulte le comité de parents sur tous les aspects touchant la garde des enfants reçus à la garderie, 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 ; et le traitement des plaintes.

Le titulaire de permis informe, par écrit, tous les parents usagers du nom des membres du comité de parents. Le titulaire de permis doit convoquer une réunion du comité de parents par un 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 titulaire de permis doit conserver pendant cinq ans, dans l'installation, les documents relatifs au comité de parents. En dernier, aucun membre d'un comité de parents ne peut être poursuivi en justice pour un acte accompli de bonne foi dans l'exercice de ses fonctions.

### **3.17**

#### **A- EXPULSION D'UN PARENT**

La direction pourra décider de la suspension ou de l'expulsion d'un parent s'il enfreint quelque disposition que ce soit des règlements ou s'il se conduit ou agit à l'encontre des objectifs de la garderie. Les raisons pour une expulsion de parents inclus : le non paiement des frais de garde et un comportement agressif ou une mauvaise attitude envers les éducatrices/ les enfants/ et les autres parents. Si un non paiement de frais de garde se présente, le parent recevra un avis et aura deux semaines pour agir. Si un paiement n'est pas effectué, le service de garderie sera suspendu pour une période de deux semaines. Si le paiement est reçu durant cette période, l'enfant sera réadmis au service de garde. Si le parent ne respecte pas les demandes de la direction après avoir suivi les étapes ci-hauts

mentionnées, il sera alors exclu de la garderie. Dans un deuxième cas, si un parent se comporte d'une façon agressive ou désagréable envers les éducatrices, parents /enfants ou l'administration, il aura deux avis écrits qui seront insérés dans son dossier. Ce comportement inclut un langage grossier, un comportement agressif, des gestes inappropriés et tout autre comportement inadéquat. A la troisième infraction ses droits d'utiliser les services de la garderie lui seront retirés.

## **B- EXPULSION D'UN ENFANT**

La direction pourra également, par résolution, exclure un enfant présentant de grandes difficultés d'adaptation après avoir informé les parents des difficultés de l'enfant. Les motifs pouvant justifier celles-ci sont : 1) un comportement violent et excessif envers ses pairs et le personnel.

2) un comportement qui met en danger la sécurité des autres.

Les étapes et mesures à suivre dans ce cas sont les suivants :

1- Tenir un journal et y noter les comportements de l'enfant à l'aide des outils d'observations. Les informations recueillies permettront d'élaborer un plan d'intervention qui aura des objectifs clairement définis. Le plan comprendra également un échéancier à respecter pour suivre le progrès de l'enfant et ce, dans un délai raisonnable.

2- Organiser une rencontre avec les parents pour discuter du comportement de l'enfant et avec la collaboration des parents un plan d'intervention sera mis en place.

3- L'éducatrice émettra un nouveau plan d'intervention si après quelques semaines aucun objectif a été atteint et que le comportement de l'enfant ne s'est pas amélioré.

4- Nouvelle rencontre avec les parents pour leur présenter le nouveau plan

5- Après avoir épuisé toutes les ressources mises à notre disposition, nous serons alors obligés d'exclure l'enfant de la garderie.

### **3.18 FRÉQUENTATION/AVIS DE DÉPART/ RETRAIT**

Le choix des journées de fréquentation de la garderie sera fixé au moment de l'inscription et les parents devront faire une demande écrite pour toute modification à l'horaire convenu (augmenter ou diminuer la fréquentation). Des journées supplémentaires de fréquentation à des fins de dépannage pour un enfant déjà inscrit pourront être accordées après entente avec la directrice en fonction des contraintes de disponibilité et de ratios.

Les parents qui décideront de retirer leur(s) enfant(s) de la garderie ou d'en diminuer la fréquentation devront fournir un avis écrit de leurs intentions à la directrice deux semaines au préalable.

Référer à la loi du consommateur

À moins de dispositions particulières, il sera ainsi possible de trouver une entente entre les deux parties si une situation spéciale se présente.

### **3.19 DIVERS**

- Lingerie

Les parents des enfants fourniront des vêtements de rechange. Tous les vêtements devront être identifiés au nom de l'enfant.

### **3.20 COUCHES**

Les couches, les crèmes et les accessoires de toilette seront fournis par les parents.

## 1. TRAITEMENT DES PLAINTES

### 1.1 PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Tout intervenant qui prendra connaissance d'une insatisfaction d'un usager aura le devoir, dans les limites de ses attributions, d'y donner suite dans les meilleurs délais. Ainsi, tout mécontentement formulé par un usager devrait normalement trouver une solution sur le terrain. À défaut de pouvoir satisfaire l'usager, l'intervenant aura le devoir de le référer à la personne responsable de la gestion des plaintes.

Toute personne pourra porter plainte à la garderie lorsqu'elle aura des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour la garderie manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance ou à l'un de ses règlements ou qu'elle n'agit pas équitablement.

### 1.2 PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

La directrice de la garderie sera la personne responsable de la gestion des plaintes. Si cette dernière doit s'absenter pour un période de plus de 24 heures, une personne apte à agir en son absence sera désignée.

### 1.3 TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice de la garderie ou la personne désignée traitera toute plainte avec diligence et en assurera le suivi. Elle permettra au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournira les renseignements ou documents requis si nécessaires, dirigera la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme s'il y a lieu, et s'assurera du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

### 1.4 RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Un plaignant pourra formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Le plaignant ne sera pas tenu de s'identifier. La directrice ou la personne désignée recevra la plainte, tout en l'assurant que ses renseignements demeureront confidentiels. Elle l'invitera cependant à s'identifier car il pourra s'avérer utile de communiquer avec elle pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte. Si la directrice est absente pour moins de 24 heures, la personne qui recevra la plainte offrira 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 recevra la plainte l'acheminera sans délai à la personne la plus apte à la traiter.

### 1.5 EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Lorsqu'elle recevra une plainte, la directrice ou la personne désignée devra d'abord en déterminer la nature et 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 ou la personne désignée devra immédiatement la signaler au Centre de Protection de l'Enfance et de la Jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide « Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique » (ce guide est publié par le Gouvernement du Québec).

- **Si la plainte ne relève pas de la compétence de la garderie ;**

Le plaignant sera référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

- **Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel de la garderie autre qu'un membre du personnel de gestion ;**

1) mais ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement, 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 un parent et un employé) ;

Le plaignant sera invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne qui reçoit la plainte pourra offrir son aide aux parties pour aider à résoudre le problème.

2) et constitue un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus ; la directrice ou la personne apte à agir, dressera un rapport écrit qu'elle fera parvenir au membre du personnel concerné et, selon la situation, peut ;

- communiquer avec le membre du personnel concerné afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir ;

- enclencher des mesures disciplinaires s'il y a lieu.

- **Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant la garderie ;**

La directrice ou la personne désignée devra statuer sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer.

## **1.6 SUIVI ET RÈGLEMENT DES PLAINTES**

La garderie devra s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. A cette fin, la directrice prendra les moyens nécessaires à cette vérification.

Le dossier demeurera actif jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire, jusqu'au moment où le suivi effectué auprès des personnes concernées aura permis de régulariser la situation ou que le plan de régularisation proposé aura effectivement été réalisé.

## **1.7 CONSERVATION DES DOSSIERS**

Tous les dossiers de plainte constitués par la garderie ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci seront confidentiels et conservés sous clé au lieu d'affaires de la garderie pendant les 3 années qui suivront la date de fermeture du dossier. Seul la directrice et la personne apte à agir en son absence auront accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur seront confiés par la loi.