

Régie Interne



300, rue St-Paul
Québec (Québec)



Le présent document comporte les politiques d'opération et les règles de fonctionnement de la Garderie Les Pommettes Rouges.

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

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



Sommaire

- 5 **Présentation générale**
 - 6 Inscription
 - 6 **Politique d'admission et d'expulsion**
 - 7 **Liste d'attente**
 - 8 **Heures d'ouverture**
 - 8 **Ratio personnel éducatrice/enfants**
 - 9 **Arrivée et départ des enfants**
 - 10 Absence des enfants
 - 10 Tenue vestimentaire
 - 10 **Matériel devant être fourni par les parents**
 - 11 Formation des groupes
 - 11 Politique alimentaire
 - 12 Anniversaire de naissance
 - 12 Sorties
 - 13 Sieste
 - 14 Collaboration des parents
 - 14 Changement au dossier
 - 14 **Comité de parents**
 - 15 **Cheminement de l'enfant**



16	Question de santé
17	Médicament
17	Accidents ou incidents mineurs
17	Accidents majeurs
18	Allergies
19	Refus temporaire
19	Maladie/Exclusion
21	Maladies infectieuses
21	Immunisations
22	Règles administratives
23	Frais de garde
23	Reçu de frais de garde
23	Jours fériés
24	Retard
24	Congé maladie et vacances
24	Frais d'activités
24	Avis de départ
25	Résiliation du contrat
26	Non-respect des obligations
27	Termes du contrat
27	Parentales, administratives ou régie interne



28

Autres

29 Entreposage des produits toxiques et des médicaments

29 Poussettes et traîneaux

29 Crème solaire

29 Code d'accès

29 Gestion des plaintes

31 Confidentialité

32

Conclusion





PRÉSENTATION GÉNÉRALE



La Garderie Les Pommettes Rouges offre des services en installation pour les enfants de la naissance à la maternelle. Nos locaux situés au 300, rue St-Paul, en **plein cœur du Vieux-Québec**, nous permettent d'accueillir **78** enfants dont 10 poupons.

Inscription

Les frais d'inscription et d'ouverture de dossier sont de 57 \$ par enfant payable une seule fois et non remboursables. Ces frais incluent l'achat d'un bavoir (7\$).

La période d'inscription débute à la première journée de fréquentation et se termine lorsque l'enfant aura atteint l'âge de 5 ans au 30 septembre.

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

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

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

Et fournir :

- Le certificat de naissance de l'enfant.

Politique d'admission et d'expulsion

La politique d'admission tient compte de l'âge de l'enfant et se doit de respecter le nombre de places par groupe d'âge prévues lors de la délivrance du permis.

Aucune restriction n'est exercée quant à la provenance géographique de la clientèle.

La Garderie Les Pommettes Rouges pourra refuser une admission ou recourir à une expulsion si :

- Elle ne peut répondre adéquatement aux besoins particuliers des enfants ou de leurs parents;



- **Les parents refusent de se conformer aux règlements généraux ainsi qu'aux règles de la régie interne;**
- **Les parents enfreignent les règlements ou se conduisent ou agissent à l'encontre des objectifs et des intérêts du service de garde;**
- Un retard de paiement de plus de 2 semaines;
- Un enfant est jugé trop turbulent ou présentant des troubles de comportements persistants.

Liste d'attente

Les places disponibles sont accordées en respectant l'ordre suivant :

- Les enfants des employés de la garderie;
- **Les frères et sœurs d'un enfant occupant déjà une place.**

Ensuite, en respectant la liste d'attente :

- Les nouvelles demandes pour une place à temps plein;
- Les nouvelles demandes pour une place à temps partiel.

La demande d'une place se fait par l'inscription à la liste d'attente sur notre site internet à l'adresse www.lespommettesrouges.com. Aucune demande verbale ne sera acceptée.

Note : Il est de la responsabilité des parents de nous transmettre toute **modification de leurs coordonnées telles : changement d'adresse et/ou numéro de téléphone.**

Contact avec les parents

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

Acceptation d'une place par le parent

Dès que les parents contactés expriment leur intérêt pour la place offerte, cette



place est réservée jusqu'à la visite des lieux. La visite des lieux devra se faire dans un délai fixé par la garderie.

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

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

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

Radiation de la liste d'attente

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

- Les parents demandent ou permettent qu'on enlève leur nom;
- Les renseignements fournis par les parents ne sont plus valides et ne permettent pas de les rejoindre;
- L'enfant a atteint l'âge de fréquenter l'école.

Heures d'ouverture

Les heures d'ouverture sont de 7 h à 18 h, du lundi au vendredi.

Les parents sont admis à la garderie durant les heures d'ouvertures, et ce sans préavis.

Ratio personnel éducateur/enfants

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

- 1 éducatrice pour 5 enfants de moins de 18 mois;
- 1 éducatrice pour 8 enfants de 18 mois à 3 ans;



- 1 éducatrice pour 10 enfants de 4 ans et plus.

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

Arrivée et départ de l'enfant

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

Un enfant qui arrive à la garderie après 11 h 15 doit avoir dîné. Le parent est responsable de lui laver les mains et de venir l'installer avec les autres enfants.

Il est primordial que les parents prennent le temps de déshabiller leur enfant et de l'accompagner à l'intérieur du local d'accueil. Ceci a pour but de favoriser une transition harmonieuse entre la famille et le service de garde.

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

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



Absence de l'enfant

Les parents doivent aviser, avant 9 h, de l'absence de leur enfant en indiquant également la cause de cette absence.

Tenue vestimentaire

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

L'enfant aura besoin de :

- Pour la saison estivale : un maillot de bain, une grande serviette, une casquette ou un chapeau, une deuxième paire de souliers et un manteau;
- Pour la saison hivernale : une tuque couvrant les oreilles, 2 paires de mitaines, des bottes, un manteau, un pantalon de neige et un cache-cou (les foulards sont strictement interdit);
- En tout temps : bas, pantalon, chandail et sous-vêtement de rechange ainsi **qu'une paire de chaussures confortables.**

Matériel devant être fourni par les parents

- Brosse à dent;
- Doudou ou peluche (si besoin);
- **Gobelet ou verre de plastique selon l'âge;**
- Suce (si besoin);
- Lait maternisé ou sans lactose (pour les enfants ne consommant pas de lait 3,25%);
- Biberons (si besoin);
- Sac de couche (si besoin).



Formation des groupes

Toutes les éducatrices possèdent les compétences nécessaires pour assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants. Chaque année quand vient le temps de la formation des groupes, nous tenons compte de plusieurs facteurs tel que :

- **L'âge de l'enfant;**
- **Le tempérament de l'enfant versus celui de l'éducatrice;**
- La proportion de garçons et de filles;
- La proportion de nouveaux enfants;
- **La proportion d'enfants présentant un besoin particulier;**
- **L'incompatibilité de caractère entre les enfants d'un même groupe en se basant sur l'année précédente.**

Le choix du groupe pour chacun des enfants est un processus réfléchi au meilleur de notre connaissance et en tenant compte de chacun des facteurs énumérés ci-haut. **Veillez noter que nous n'effectuons aucun changement de groupe en cours d'année.**



Politique alimentaire

La Garderie Les Pommettes Rouges assure à sa jeune clientèle une alimentation saine, variée et équilibrée basée sur le guide alimentaire canadien.

Les menus sont approuvés par une nutritionniste et sont affichés sur le babillard ainsi que sur notre site internet.

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



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

Si un enfant est astreint à une diète spéciale prescrite par un membre de l'Ordre des médecins du Québec, les parents doivent fournir une copie de la prescription et signer une demande à l'effet de fournir à l'enfant la diète prescrite. Si la diète requiert des éléments particuliers dont ne dispose pas le service, les parents doivent les fournir à la demande de la personne responsable de l'alimentation.

Anniversaire de naissance

Nous invitons les parents à participer à cette journée très spéciale en apportant un gâteau d'anniversaire qui sera remis à l'enfant, au moment du dessert. Le gâteau devra obligatoirement être certifié sans traces d'arachides et pourra être déposé à la cuisine le matin. Les anniversaires de fin de semaine seront célébrés le vendredi précédent.

Sorties

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

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

Autorisation des parents

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

- La destination;
- Le moyen de transport;



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

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

Parents accompagnateurs

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

Responsabilité du groupe

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

L'identification des enfants : Chaque enfant doit porter le dossard de la Garderie Les Pommettes Rouges ainsi qu'un macaron l'identifiant.

Sieste

La sieste demeure obligatoire. Tous les enfants ne dorment pas nécessairement, mais cela procure le calme et le repos essentiel à la poursuite des activités.



Collaboration des parents

Modalités de participation des parents :

- **Tous les parents sont conviés à l'assemblée générale au moins une fois par année;**
- **Les éducatrices et l'équipe de gestion sont disponibles tous les jours pour répondre aux questions des parents;**
- Lors des sorties, les parents qui désirent nous accompagner sont les bienvenus;
- Les parents désirant des rencontres parents/éducatrices peuvent en faire la demande à la direction;
- **La lecture des informations sur le babillard à l'entrée de la garderie ainsi que des communications écrites de l'éducatrice et de la direction est recommandée, voire nécessaire.**

Changement au dossier

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

Comité de parents

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

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



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

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

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

Ce comité sera consulté par la direction sur divers sujets touchant la vie des enfants à la garderie (l'application du programme éducatif, l'acquisition et l'utilisation du matériel éducatif et de l'équipement, les sorties éducatives, les activités et invités spéciaux, la localisation ou le changement de localisation de l'installation, l'aménagement et l'ameublement, les services fournis ainsi que le traitement des plaintes).

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

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

Cheminement de l'enfant

Deux évaluations écrites sont remises aux parents en cours d'année, soit en janvier et en juin. Ces évaluations sont le fruit de nombreuses périodes d'observation et interventions de l'éducatrice. Elles servent à situer l'évolution du développement personnel de l'enfant et ainsi identifier les différentes étapes du développement global qu'il aura acquis.





QUESTION DE SANTÉ



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

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

De l'acétaminophène peut être administrée et de l'insectifuge appliqué à un enfant, sans autorisation médicale, pourvu qu'ils le soient conformément au protocole prévu par le Ministère. Des gouttes nasales salines peuvent être administrées, de la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, de la crème solaire sans PABA ainsi que de la lotion calamine peuvent être appliquées à un enfant, sans autorisation médicale, pourvu qu'elles le soient avec l'autorisation écrite du parent.

Accidents ou incidents mineurs

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

Accidents majeurs

À partir du moment où un parent ou une personne à contacter en cas d'urgence a été rejoint, toute décision concernant l'enfant lui revient.

En cas d'accident majeur, ou si votre enfant doit voir un médecin d'urgence, vous serez contacté dès que possible, compte tenu de la gravité de l'évènement. L'appel d'un service ambulancier pourra être effectué dans un premier temps. Si nécessaire, l'enfant sera conduit à l'hôpital par ambulance, aux frais des parents. Un membre du personnel



éducateur demeurera aux côtés de l'enfant jusqu'à l'arrivée d'un de ses parents.

Allergies

En premier lieu, les parents doivent informer la garderie de toute allergie concernant leur enfant. Au moment de l'inscription par le biais de la fiche d'inscription, ils doivent obligatoirement inscrire toute information concernant les aspects de la santé de l'enfant pouvant requérir une attention particulière.

Afin de permettre l'administration d'un médicament, il est nécessaire que les parents signent la feuille d'autorisation. Étant donné que celui-ci sera administré en cas de réaction allergique seulement, la mention « au besoin » sera inscrite sur la feuille d'autorisation. Afin d'éviter l'identification d'une fausse allergie, la



confusion dans l'identification des symptômes et un traitement inapproprié, les parents doivent remettre à la garderie la confirmation écrite de son médecin des allergies affectant leur enfant.

Lors de l'inscription, les parents doivent également fournir une photo récente de l'enfant. La photo ainsi que le nom de l'enfant et le type d'allergie seront affichés dans la cuisine et dans le local de l'enfant. L'information concernant les allergies des enfants est transmise à tous les membres du personnel (éducatrices, remplaçantes, bénévoles, direction, etc.).

Les parents doivent aviser la direction de tout changement dans l'état de santé de l'enfant. Les parents sont responsables de tenir à jour le dossier de l'enfant. Il est également de la responsabilité des parents de voir au renouvellement de l'Épipen ou de tout autre médicament.

Lors des sorties hors de la garderie, les éducatrices ont toujours en leur possession les médicaments prescrits, la liste des enfants ainsi que leurs allergies et le numéro de téléphone des parents ou de toute personne à rejoindre en cas d'urgence.

Si un enfant fait une réaction allergique, l'éducatrice responsable rejoint immédiatement Urgence-Santé et la garderie (afin que la responsable avise le parent de l'état de l'enfant ainsi que du centre hospitalier où l'enfant a été transporté).

Les parents doivent remettre à la garderie la confirmation écrite d'un médecin des allergies affectant leur enfant.



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

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

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

Refus temporaire

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

Les parents d'un enfant présentant une température de 39°C et plus, devront venir le chercher dans les plus brefs

- Température rectale supérieure à 38°C
- Température buccale supérieure à 37,5°C
- Température axillaire supérieure à 37,5°C
- Température tympanique supérieure à 38°C
- Maladies contagieuses selon les recommandations du CLSC
- Diarrhée et vomissements.

Si la température demeure élevée une heure après l'administration d'acétaminophène, les parents seront contactés afin de venir chercher leur enfant.

Dans le cas d'une maladie contagieuse l'enfant ne pourra pas revenir à la garderie pendant la période de contagion. Un billet médical pourra être exigé pour son retour.

Maladie/Exclusion

L'enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants (température, diarrhée, vomissements, etc.) ne pourra être admis à la garderie.



Au cours de la journée, si l'éducatrice juge que l'enfant présente un ou plusieurs symptômes de maladie, elle contactera les parents pour leur demander de venir chercher leur enfant dans les plus brefs délais.

Si, en cas d'urgence, les parents ne peuvent venir chercher l'enfant ou ne peuvent être rejoints, un membre du personnel accompagnera celui-ci à la clinique ou à l'hôpital.

Lorsqu'un enfant devient malade durant la journée, la première chose à faire est de l'isoler du groupe et de l'installer confortablement en le rassurant. Une fois les premières observations faites, la direction évalue la situation et décide de la solution appropriée.

À court terme, trois solutions peuvent être envisagées : garder l'enfant, demander qu'on vienne le chercher ou le conduire à l'urgence. Le choix de la solution à retenir dépend de la gravité des symptômes et notre capacité à répondre aux besoins de l'enfant.

Si l'enfant semble peu affecté et capable, après un peu de repos, de réintégrer son groupe et de participer aux activités, la directrice informera les parents de la situation sans toutefois exiger d'eux qu'ils viennent chercher l'enfant. Nous nous assurerons cependant de pouvoir les rejoindre si l'état de l'enfant se détériore.

Si l'enfant est suffisamment malade pour garder le lit, s'il nécessite une attention quasi constante ou présente des symptômes de maladie contagieuse, sa place n'est pas à la garderie. Le personnel ne peut s'occuper à la fois d'un groupe et d'un enfant malade nécessitant beaucoup d'attention. Les parents seront informés de la situation et devront venir chercher leur enfant dans l'heure et demie suivant l'appel téléphonique.

Si l'état de l'enfant est sérieux, c'est-à-dire en cas de fièvre très élevée qui refuse de baisser, de convulsions fébriles, de vomissements en jets continus, de difficultés respiratoires majeures, de perte de conscience, d'intoxication, de blessure grave, etc., nous conduirons l'enfant à la clinique médicale la plus proche.

Dans les cas plus graves, nous ferons venir une ambulance de toute urgence. Dans le cas d'un transport vers l'hôpital, l'enfant sera accompagné par une personne responsable et calme. Les parents seront informés de la situation, et avisés de l'endroit où ils pourront rejoindre l'enfant.



Maladies infectieuses

Lorsqu'une maladie infectieuse fait son apparition en garderie, diverses mesures doivent être prises pour limiter la transmission de celle-ci et assurer la protection des enfants et du personnel.

Lorsqu'un parent constate que son enfant a contracté une maladie contagieuse, il doit immédiatement en aviser la direction. D'autre part, si au cours de la journée un enfant présente des symptômes de maladie contagieuse, les parents en seront avisés et devront venir chercher leur enfant dans l'heure et demie suivant l'appel téléphonique.

À son retour, l'enfant ne doit plus être contagieux. Si celui-ci revient trop tôt, la direction se réserve le droit de le retourner à la maison. Par cette mesure, nous espérons prévenir autant que possible la contagion. Pour éviter le plus possible la contagion et pour y arriver, nous avons besoin de la collaboration des parents. **Un enfant qui arrive à la garderie lorsqu'il peut encore contaminer les autres, sera immédiatement retourné à la maison.**

Immunisations

L'immunisation n'étant pas obligatoire, il se peut que certains enfants n'aient pas été vaccinés ou que leur dossier immunitaire ne soit pas à jour.

En présence de maladies infectieuses (rougeole, coqueluche, etc.) la direction doit identifier rapidement ces enfants afin de les protéger et de limiter les risques d'épidémie. En cas d'épidémie, la garderie se réserve le droit d'exclure les enfants non immunisés.





RÈGLES ADMINISTRATIVES



Frais de garde

Les frais de garde sont fixés à 40 \$ par jour pour les enfants de 18 mois à 5 ans et de 42 \$ par jour pour les enfants de moins de 18 mois. Les tarifs sont revus en septembre de chaque année. Au besoin, un annexe au contrat de service vous sera remis pour signature.

Des formulaires de demande de versement anticipé des crédits d'impôt pour frais de garde sont disponibles au bureau de la direction et dans la section formulaire sur notre site Internet. Les frais de garde devront être payés à la garde-rie pour les jours fériés, les jours de maladie et les jours de vacances.

Les frais de garde d'un poupon changent lorsque ce dernier obtient officiellement une place dans le local des 18 mois et non lorsqu'il atteint l'âge de 18 mois.

Une série de chèques postdatés, selon le calendrier de paiement, devra être remis à la direction lors de l'admission de l'enfant. Cette modalité de paiement sera répétée deux fois par année, soit le 1^{er} septembre et le 1^{er} mars.

En choisissant cette option de paiement, les parents s'engagent à déboursier la totalité des frais encourus par le retour de chèques sans provision (30 \$). Les frais de garde plus les frais d'administration seront payables dans les 7 jours.

Tout retard de paiement sera sujet à un avis écrit fixant un délai d'une semaine pour remédier à la situation. Pour tout retard de plus de 2 semaines, l'accès au service de garde sera refusé et la place offerte à un autre enfant.

Reçu de frais de garde

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

Jours fériés

13 jours fériés sont payables par les parents :

La veille, le jour et le lendemain de l'an

Lundi de Pâques

Saint-Jean Baptiste

Fête du travail

La veille, le jour et le lendemain de Noël

Vendredi Saint

Fête de la Reine

Fête du Canada

Action de grâce

Retard

Des frais de 10 \$ par tranche de 15 minutes de retard sont facturés aux parents, quelle que soit la raison du retard.

Les frais de retard doivent être acquittés dès la réception de l'état de compte.

Congé maladie et vacances

Les parents doivent payer le tarif habituel des frais de garde lorsque leur enfant est absent pour cause de maladie ou de vacances.

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

Frais d'activités

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

Avis de départ

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

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



- **La moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50 \$, soit une somme** représentant au plus 10% du prix des services selon la durée restante du contrat.

Il est apprécié que les parents donne à la garderie un avis écrit deux semaines avant le départ définitif de leur enfant. Cette mesure nous aidera à remplacer **l'enfant dès son départ.**

Les parents qui désireront réintégrer leur enfant au service de garde devront **procéder à sa réinscription sur la liste d'attente avant de pouvoir bénéficier à nouveau d'une place.**

Résiliation du contrat

Le contrat pourra être résilié si la garderie ne peut offrir les soins appropriés à **un besoin particulier suite à un nouveau diagnostic d'un professionnel de la santé.**

La Garderie Les Pommettes Rouges pourra résilier unilatéralement le contrat **d'un utilisateur pour tout motif sérieux, notamment pour défaut de paiement ou** manquement grave à une disposition des règles de la régie interne.

Afin de maintenir des services de qualité, la Garderie Les Pommettes Rouges se **réserve le droit d'expulser un enfant jugé trop turbulent ou présentant des troubles de comportements persistants et ce, dans l'intérêt de l'ensemble des** tout-petits qui sont accueillis quotidiennement.





NON-RESPECT DES
OBLIGATIONS



Termes du contrat

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

- L'exactitude concernant le nom et l'adresse du parent;
- La durée du contrat;
- Les jours de fréquentation de l'enfant selon l'entente de service;
- Les sommes que le parent devra déboursier en vertu du contrat;
- Les modalités de paiement.

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

Parentales, administratives ou régie interne

Lorsque les règlements sont respectés, la Garderie Les Pommettes Rouges devient un milieu de vie sécuritaire, harmonieux et adéquat pour les enfants qui la fréquentent. La tâche administrative en est également simplifiée.

Le non-respect des règles en vigueur se verra traité de la façon suivante :

- Les parents recevront un premier avis écrit mentionnant l'infraction leur étant attribuée; cet avis accordera aux parents un délai de cinq jours pour rectifier la situation;
- Après ce délai, si la situation n'est pas rectifiée, ou si une entente n'est pas prise avec la direction de l'établissement, un second avis leur sera envoyé. Cet avis leur donnera un nouveau délai de deux jours pour rectifier la situation;

Si la situation n'est pas corrigée à l'intérieur de ces deux jours, la direction se réserve le droit de suspendre l'enfant.

La directrice peut décider de la suspension ou de l'expulsion d'un enfant dont le parent enfreint les règlements, se conduit ou agit à l'encontre des objectifs, des intérêts et des valeurs de la garderie. Conséquemment, son droit d'utiliser les services lui sera retiré.





AUTRES



Entreposage des produits toxiques et des médicaments

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

Pour la sécurité de vos enfants, les poussettes doivent être pliées et rangées afin d'occuper un minimum d'espace.

Poussettes et traîneaux

L'hiver, plusieurs parents amènent leurs enfants dans une poussette ou un traîneau. Il est de la responsabilité des parents de ranger ces objets à l'endroit indiqué par une personne responsable et de les rapporter avec lui au moment de quitter.

Crème solaire

Nous demandons aux parents de faire une première application de crème solaire le matin, avant d'arriver à la garderie et nous en référons dans la journée selon les besoins. La crème solaire est fournie par la garderie au coût de 6\$ annuellement.

Code d'accès

La porte d'entrée possède un code d'accès. Les parents ne doivent en aucun cas le divulguer à qui que ce soit, y compris leur enfant. Le code est changé minimalement une fois par an. Il peut également être changé au besoin.

Gestion des plaintes

La procédure de traitement des plaintes s'adresse à tous les utilisateurs du services de garde. Par l'établissement de règles et de balises, la garderie favorise un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, elle uniformise ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.



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

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

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

Si une plainte porte sur une situation qui ne menace en aucun cas la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant (exemple : un conflit entre parent, mécontente avec une éducatrice), le plaignant est invité à régler le litige avec la personne concernée. La direction pourra, si nécessaire, offrir son aide aux parties pour favoriser la résolution de ce problème.

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

- **Communiquer avec l'éducatrice en faute afin d'identifier les moyens à prendre** pour que la situation soit corrigée et ne se reproduise plus;
- **Transmettre l'information au comité pour discuter et décider du suivi nécessaire** à apporter à cette plainte;
- Enclencher les procédures de suspension ou de congédiement.

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

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



Si une plainte concerne la direction ou si le traitement d'une plainte est jugé insatisfaisant par le parent, ce dernier doit s'adresser au ministère de la Famille et des Aînés.

Confidentialité

Tous les membres du personnel sont tenus de garder confidentiels les renseignements ainsi que les informations personnelles connues au cours des opérations de la garderie. Cette obligation de confidentialité perdure et ce, même lorsque les employés ou la clientèle quitte le service de garde.



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

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

Nous allons passer des moments très agréables ensemble!

La direction

