



Garderie Rainbow

Régie Interne Jan 2026

2005 Rue Saint Jacques
Montréal, Qc H3J 1H3
www.gardierainbow.com

Présentation de la garderie :

Depuis 2016, nous sommes consacrés à servir la communauté de Montréal.

La garderie est située au :

2005 Rue Saint Jacques. Montréal. QC H3J 1H3

Phone (514) 559 2600

Sur le territoire CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

La mission de la garderie

Objectifs généraux

- *Créer un environnement chaleureusement dans lequel chaque enfant ainsi que leur parent soient accueillir et valoriser.*
- *Permettre aux enfants dès leur plus jeune âge, l'apprentissage de leur plein potentiel.*
- *Aider chaque enfant à se développer émotionnellement, physiquement, intellectuellement, socialement.*
- *Favoriser sa créativité et préparer chaque enfant pour la rentre scolaire.*
- *Appui les familles de notre quartier.*
- *Établir une entente avec les différents services sociaux du quartier.*

Nos valeurs

La garderie Rainbow priorise des valeurs comme le respect et la politesse, l'honnêteté et la coopération.

On veut promouvoir chez l'enfant un sens de fierté et de l'estime en soi. Pour y parvenir, nous nous sommes donnés comme outils un programme éducatif adapté, stimulant, qui prend en compte l'individualité des enfants et leurs intérêts.

Notre document » Programme éducatif » offre de l'information reliée aux activités, notre mission pédagogique ainsi que des échantillons des activités que nous planifions pour chaque groupe d'âge.

Orientation general

- La Garderie Rainbow est une garderie subventionnée, qui rend un service aux enfants à partir de 3 mois et jusqu'au premier jour du calendrier scolaire de l'année scolaire, au sens de la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3), suivant celle où il a atteint l'âge de six ans.
- Un enfant qui cesse de fréquenter l'école après y avoir été admis a également le droit de recevoir des services de garde éducatifs jusqu'au premier jour du calendrier scolaire de l'année scolaire suivant celle où il a atteint l'âge de six ans.
- Elle détient un permis du ministère de la Famille pour garder 64 enfants, dont 15 enfants sont âgés entre 3 mois et 17 mois et les 49 autres enfants âgées de 18 mois et 59 mois.
- La Garderie Rainbow détient aussi un permis municipal de la Ville de Montréal.
- La Garderie Rainbow détient une assurance pour le bâtiment avec: Essor

Politique d'admission

L'inscription des enfants sur la place 0-5 sont obligatoire.

À chaque année la priorité d'admission sera accordée aux enfants de l'année précédente.

Nous travaillons aussi pour appui les familles recommandées par le CUISSS et Montréal Jeunesse.

Pour être admissible à une garderie subventionnée :

1. Être citoyen Canadien.
2. Être résident permanent.
3. Être titulaire d'un permis de travail (ou être exempté de l'obligation d'avoir d'un tel permis) et séjourner au Québec principalement afin d'y travailler (un demandeur d'asile avec un permis de travail **n'est pas** admissible);
4. Être un étudiant étranger, titulaire d'un certificat d'acceptation et récipiendaire d'une bourse d'études du gouvernement du Québec;

5. Être reconnu comme réfugié, une personne à protéger ou une personne protégée et être titulaire d'un certificat de sélection délivré en vertu de la Loi sur l'immigration au Québec;
6. Être titulaire d'un permis de séjour temporaire en vue de l'octroi éventuel de la résidence permanente et du certificat de sélection délivré en vertu de la Loi sur l'immigration au Québec;
7. Être autorisé à soumettre une demande de résidence permanente et être titulaire du certificat de sélection délivré en vertu de la Loi sur l'immigration au Québec. »

Au moment de votre inscription à notre garderie vous devez compléter :

Lors de l'inscription, les documents suivants sont remis aux parents qui doivent s'engager à les respecter

- *Les orientations et politiques de la garderie*
- *Procédure et traitement des plaintes ;*

Tout parent qui désire inscrire son ou ses enfant(s) à la Garderie Rainbow doit remplir les documents suivants :

1. *Formulaire d'inscription ;*
2. *Protocole d'entente de service subventionnée, avec la garderie Rainbow*
3. *Le protocole d'entente sur l'acétaminophène*
4. *L'autorisation en cas d'urgence*
5. *L'autorisation de sorties extérieure*
6. *L'autorisation de prise de photos*
7. *L'autorisation parental pour la crème solaire, la solution nasale saline et la crème pour le siège à base d'oxyde de zinc si besoin, et d'autres médicaments et produits.*
8. *Nous apporter le certificat de naissance de l'enfant, son carte maladie et date d'expiration, pour avoir une copie.*
9. *Carte de résidence du parent, ou autres documents attestant son statut au Canada et Québec.*
10. *Numéro d'assurance social du parent qui va payer les frais de garde.*
11. *Le Formulaire d'autorisation pour le dépôt direct.*

Si aucune place n'est disponible au moment de la demande d'admission, le parent inscrire son enfant sur une liste d'attente la place 0-5. Lorsqu'une place se libère, une priorité est accordée dans l'ordre suivant :

1. **Frère ou sœur d'un enfant qui fréquente déjà la garderie.**
2. **Enfant du personnel de la garderie.**

3. Les nouveaux enfants.

Ratio éducatrice/enfants

Pour respecter les règlements du ministre de la Famille, les groupes d'enfants sont organisés de cette manière :

Le ratio enfants/éducatrice sera

5 enfants /1 éducatrice pour les enfants 3 à 17 mois

8 enfants/1 éducatrice pour les enfants entre 18 mois – 47mois

10/ enfants /1 éducatrice pour les enfants plus 4 ans.

Heures d'ouverture et fermeture

La garderie ouvre de lundi au vendredi de 7h30 du matin jusqu'à 18h15 de soir.

Selon le règlement sur la contribution réduite: Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance, les parents ***pouvant se servir d'un maximum de 10 heures par jour de service.***

- En cas de retard après 18h15 les parents seront demandés de payer \$5 pour chaque 5 minutes de retard.

Très important :

- Quand vous venez chercher l'enfant, dès que vous entrez dans la classe, l'enfant est à votre charge.
- Pour le bon déroulement des activités, il est préférable que l'enfant arrive à la Garderie avant 9 h 30.
- Si l'enfant sera en retard, le parent doit aviser la direction par téléphone ou courriel avant 9h30.
- Le parent doit également aviser la direction par téléphone ou courriel avant 9h30 si l'enfant sera absent.

- Si un enfant arrive après 12h00, le personnel de la garderie tient pour acquis que l'enfant a dîné avant d'arriver.

L'INTÉGRATION D'UN NOUVEL ENFANT

Au cours de ses premières journées à la garderie, l'enfant aura à s'adapter à un nouvel environnement, à côtoyer d'autres enfants et à créer des liens avec un adulte qu'il ne connaît pas. Pour faciliter l'intégration de l'enfant et rendre cette expérience positive, il peut être approprié de faire vivre à l'enfant une intégration progressive. Cette intégration peut se vivre en plusieurs étapes :

- Dans un premier temps, une visite d'environ une heure pendant laquelle le parent restera dans la garderie est une bonne façon d'amorcer la prise de contact.
 - Dans un deuxième temps, le parent pourrait être invité à laisser son enfant pour de courtes périodes, par exemple un avant-midi.
 - Le lendemain, il pourrait quitter après la sieste et ainsi de suite.
 - Graduellement, ces périodes pourront augmenter pour devenir des journées complètes quand l'enfant sera prêt.
 - La période d'intégration peut être très variable d'un enfant à l'autre selon son âge, sa capacité d'adaptation, son historique de fréquentation des Garderies.

La séparation de l'enfant avec son parent pourrait être facilitée si l'enfant apporte avec lui un objet imprégné d'une odeur familière tel qu'un doudou ou un toutou. Cela aura pour effet de rassurer l'enfant. Aussi, l'établissement d'une routine permettra de sécuriser l'enfant, surtout en période d'intégration. Lorsque c'est possible, l'éducatrice pourrait suggérer aux parents d'adopter un rituel de départ (ex. : 2 bisous et un bye-bye par la fenêtre) ainsi qu'un horaire de fréquentation stable qui lui permettra d'avoir stabilité dans le temps. Par exemple, il quittera après la collation de l'après-midi.

INTÉGRATION DES ENFANTS A DÉFIS ET AYANT BESOIN DE SOUTIEN PARTICULIER.

Nous croyons fortement que l'enfant à besoins particuliers est un enfant avant tout. Le but de la garderie est d'intégrer cet enfant dans un groupe en fonction de son âge et de ses besoins particuliers. Il ne s'agit pas d'appliquer un travail de thérapie individuelle avec cet enfant, mais plutôt de mettre les ressources disponibles en place afin qu'il puisse progresser harmonieusement dans toutes les sphères de développement, acquérir son autonomie et s'intégrer dans son groupe selon son rythme.

Les objectives :

De définir le processus du dépistage, d'intégration et de suivi d'un enfant ayant des besoins particuliers a notre garderie ainsi que de créer une relation de confiance avec les parents et les professionnelles (ex. ergothérapeute, psychologue, etc.).

- Donner à l'enfant l'occasion de vivre une expérience socialisante et éducative;
- Permettre à l'enfant de se développer au maximum à l'intérieur d'un milieu stimulant.
- Permettre à l'enfant d'acquérir une autonomie globale.
- Sensibiliser les autres enfants au vécu de l'enfant à besoins particuliers.
- Procurer aux parents un ressourcement et leur permettre d'échanger sur le vécu de leur enfant, en partageant les réussites et les difficultés tout au long de son évolution.
- Établir une bonne relation avec les parents afin de créer des liens de confiance qui permettra de mieux connaître l'enfant à besoins particuliers, et ce à travers des outils de communications tels qu'une première rencontre avec les parents afin de mieux connaître les besoins et les habitudes de l'enfant.
- Avoir des réunions de suivi avec l'équipe et les parents au besoin selon les difficultés présentées par l'enfant.
- D'organiser et de soutenir les parents dans leur processus communication avec des ressources partenaires comme le CIUSS ou Agir tôt.

- Offrir un cahier ou système de communication journalier (selon le besoin) rempli par l'éducatrice mettant en relief les exploits de l'enfant à besoins particuliers. Maintenir un système de communication (selon le besoin) spécifique permettant l'échange d'informations (objectifs atteints ou à atteindre) concernant l'enfant entre les thérapeutes, les éducatrices et les parents de l'enfant ainsi que le suivi pour les parents de l'évolution des apprentissages de leur enfant.
- Organiser des réunions d'intégration selon le besoin entre la responsable d'intégration (ex. ergothérapeute, psychologue, etc.) et les éducatrices à l'intégration et suivi de l'évolution permettant de faire la mise à jour des besoins spécifiques de l'enfant (par exemple : matériel, ressources, planification des rencontres avec les parents) et de fixer de nouveaux objectifs et d'établir des moyens et des outils pour les réaliser.

Procédures de dépistage

1. Les éducatrices discutent le comportement de l'enfant et arrivent à une compréhension des difficultés de l'enfant.
2. Les éducatrices discutent les difficultés avec la directrice générale.
3. Ensemble, ils réfléchissent et identifient les problématiques. Ils identifient les déclencheurs de celle-ci et du développement global de l'enfant et discutent avec les collègues afin de planifier, prévenir ou contrôler ces déclencheurs.
4. Ensemble, ils créent un plan d'action qui définit comment venir en aide à l'enfant.
5. Ensemble, ils utilisent des documents tels que des grilles de développement et des articles écrits sur le domaine de la petite enfance afin de soutenir le plan d'action et le partagent avec d'autres collègues afin qu'ils puissent aider eux aussi.
6. Les éducatrices utilisent des formulaires de réflexions ou d'interventions pour documentaire.
7. Les éducatrices s'assurent que l'enfant est traité avec l'affection, la gentillesse et la douceur. Toujours donner à l'enfant une rétroaction positive.
8. Les éducatrices gardent les parents à jour en prenant des rendez-vous avec eux ou en effectuant des téléconférences. L'éducatrice donne également de la rétroaction et les informe des récents progrès et défis de leur enfant de façon respectueuse.
9. Les éducatrices travaillent ensemble afin d'avoir une approche cohérent.
10. Dans le cas où le défi devienne trop difficile à gérer après avoir effectué les étapes de 1 à 9 et que le besoin requière l'observation d'une professionnelle, nous contacterons les parents afin de planifier une réunion pour discuter les le défi avec leur enfant.

11. L'équipe partagera les efforts de soutien, interventions et difficultés vécues, le développement et comportement de leur. Nous inviterons les parents de partager avec nous leurs pensées et leur perspective. Par la suite, ensemble on partage et fait des échanges pour arriver à des recommandations pour aider leur enfant. Le résultat peut être une demande d'évaluation par un professionnel de la santé afin d'avoir du soutien supplémentaire pour leur enfant. L'échange et nos observations seront basés sur les actions déjà appliquées à la garderie.

12. Dans le cas où les parents sont en accord avec nos recommandations et que leur enfant nécessiterait de soutien supplémentaire, la garderie fournira les informations qui pourra être communiquée avec les professionnelles ainsi que les documents du Ministère de la Famille qui servira à obtenir des subventions additionnelles pour soutenir l'enfant dans son quotidien à la garderie.

Soit le rapport :

- Du professionnel (signe par le professionnel);
- Intégration d'un enfant handicapé (complété par la garderie et famille);
- À chaque année suivante : le rapport annuel (garderie et professionnel)

13. Une fois l'enfant évalué par un professionnel, nous demanderons aux parents la permission de communiquer avec le professionnel. Dans le cas où la professionnelle n'est pas disponible, nous suivrons les recommandations écrites.

14. Dans le cas où les parents choisiraient de ne pas suivre les recommandations de notre garderie ou du professionnel :

15. Une fois que la directrice générale a révisé et pris la décision d'un plan d'intervention pour la famille, elle communiquera ce plan aux parents.

16. Quand il survient des difficultés dans l'intégration d'un enfant à besoins particuliers :

- Manque de ressources pour accueillir adéquatement cet enfant.
- Troubles de comportement qui désorganisent continuellement le groupe au point où les autres enfants sont brimés.
- Manque de collaboration des parents dans le processus d'intégration de l'enfant. Si tel est le cas, les intervenants de la garderie et les parents se rencontrent afin de trouver des solutions à ces difficultés.

17. Dans le cas où la famille n'est pas en accord avec le plan d'intervention, la directrice général se rencontrera de nouveau afin d'en arriver à une décision qui assurera le bien-être de tous les enfants qui fréquentent la garderie.

18. Dans certaines situations, il peut arriver que notre garderie doive interrompre le processus d'intégration d'un enfant à besoins particuliers dans des situations extrêmes. Dans ce cas, notre garderie se charge de prendre la décision que nous ne pouvons pas soutenir le besoin de l'enfant ayant des besoins particuliers. Suivi et soutien auprès de l'équipe de travail.

Lorsqu'un nouvel enfant avec des besoins particuliers intègre notre garderie, il y a présentation de son dossier en réunion d'équipe afin d'informer le personnel éducateur du plan d'intégration de l'enfant, de ses particularités et de ses personnes-ressources. Lors du transfert de groupe des enfants (généralement entre juin et septembre), il y a discussion en réunion d'équipe afin d'assurer une continuité d'une année à l'autre.

18 Rôles des intervenants a la garderie

L'intégration relève d'un travail conjoint entre la directrice générale, et les éducatrices responsable du groupe. Ces personnes se réunissent régulièrement afin d'effectuer si nécessaire des ajustements concernant l'intégration des enfants à besoins particuliers.

La directrice général :

- Prendre position suite aux recommandations des intervenants concernant l'admission des enfants à besoins particuliers à notre garderie.
- Voix à la saine gestion de tous les aspects du fonctionnement de la garderie, incluant la supervision de l'intégration des enfants à besoins particuliers.
- Rencontrer régulièrement l'équipe d'intervenants afin de mettre à jour les équipements, le matériel ainsi que toutes les situations en lien avec le programme d'intégration et les besoins des enfants a besoins particuliers.
- Au besoin, planifier des formations de soutien pour l'équipe responsable pour cet enfant.
- Coordonner les activités selon le besoin soit des activités d'intervention à petit groupe ou individuelle.
- Assurer le lien avec les parents, les enfants, les éducatrices responsables du groupe et les thérapeutes impliqués dans le dossier.
- En collaboration avec l'équipe d'intervenants, coordonner régulièrement l'ensemble des tâches pour l'intégration des enfants à besoins particuliers.

- Assurer une assistance au personnel tout au long de la démarche d'intégration.
- Assister aux plans d'intervention avec l'équipe
 - Organiser des réunions (individuelle ou de groupe) avec les différents thérapeutes en collaboration avec les éducatrices de l'enfant.
 - Contacter tous les intervenants de l'enfant afin de mettre à jour certaines interventions ou clarifier certaines recommandations.
 - Présenter la politique d'intégration d'enfants à besoins particuliers aux personnes concernées.
 - Au niveau administratif, assurer le suivi des dossiers des enfants à besoins particuliers avec le MF.
- Planifier les besoins en termes de ressources humaines et matérielles.
- Faire les demandes de mesures exceptionnelles s'il y a lieu.

Éducatrice(s) responsable de l'enfant

- Entretenir des liens privilégiés avec l'enfant et les parents.
- Participer à l'élaboration des projets et à leur évaluation.
- Appliquer les objectifs à court et à long terme du plan d'intervention.
- Assurer un soutien à l'enfant dans ses contacts avec le groupe.
- Préparer les activités et le matériel suivant les besoins de l'enfant.
- Stimuler l'enfant dans toutes les sphères de développement.
- Assurer un support continu à l'enfant dans sa démarche d'intégration en collaboration étroite avec l'éducatrice au soutien à l'intégration.
- Entretenir une relation harmonieuse avec les parents et les thérapeutes de l'enfant.

Éducatrice au soutien à l'intégration (s'il y a lieu)

- Soutenir l'enfant à besoins particuliers dans le but de l'aider à s'adapter dans son groupe.
- Participer à l'élaboration des projets et à leur évaluation en suivant le plan d'intervention.

- Appliquer les objectifs à court et à long terme du plan d'intervention.
- Assurer un support direct à l'enfant dans ses contacts avec le groupe.
- Travailler en étroite collaboration avec l'éducatrice du groupe à la planification des activités en incluant l'enfant à besoins particuliers.
- Entretenir une relation harmonieuse avec les parents et les thérapeutes de l'enfant.
- Être un soutien actif au sein groupe.
- Assumer le rôle d'éducatrice incluant les tâches régulières quotidiennes ou éducatives.

Référence : Cette politique a été développée en utilisant le document du Ministère de la Famille Guide pour faciliter l'action concertée en matière d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde du Québec

HORAIRE TYPE D'UNE JOURNÉE 3-17 mois (poupons)

7h00	Arrivée des enfants. Jeux libres
8h30	Lavage des mains et petit déjeuner
9h00	Hygiène, changements de couches (au besoin pendant la journée)
9h30	Cercle d'amis
10h00	Collation
10h30	Sortie
11h30	Déshabiller les enfants
11h45	Lavage des mains et Dîner
12h15	Changements de couches et préparation pour la sieste.
14h30	Réveil progressif.
15h00	Collation
15h30	Lavage des mains, changements de couches
15h45	Activité dirigée
16h30	Jeux libres
18h00	Fermeture de la garderie

HORAIRE TYPE D'UNE JOURNÉE 18 mois+ :

7h00	Arrivée des enfants. Jeux libres
8h:30	Lavage des mains et petit déjeuner

9h00	Activité de table
9h30	Cercle d'amis
10 :00	Collation
10h30	Sortie
11h30	Déshabiller
11h45	Lavage des mains, Dîner
12h15	Changements de couches et préparation pour la sieste.
14h30	Réveil progressif.
15h00	Collation
15h30	Lavage des mains, changements de couches
15h45	Activité dirigée (peinture, collage, coloriage, pâte salé)
16h15	Jeux libres (intérieur ou extérieur)
18h00	Fermeture de la garderie

Il est suggéré aux parents d'arriver avant 9:30 pour que les enfants profitent du cercle d'amis.

Congés :

La Garderie ouvre le lundi au vendredi de 7h00du matin à 18h00 de soir toute l'année
excepté les jours fériés (ces congés devront être payées par les parents):

- 1er lundi de septembre (fête du Travail)
- 2e lundi d'octobre (Action de grâce)
- 24 décembre (Veille de Noël)
- 25 décembre (Noël)
- 26 décembre (Lendemain de Noël)
- 31 décembre (veille du jour de l'an)
- 1er janvier (Jour de l'an)
- 2 janvier (Lendemain de Noël)
- Vendredi Saint
- Lundi de Pâques
- 3e lundi de mai
- 24 juin (fête nationale)
- 1 juillet (fête du Canada)

Dans le cas où un jour férié tombe la fin de semaine ou en milieu de semaine, la garderie se réserve le droit de remplacer ce jour à sa discrétion.

POLITIQUE D'HYGIÈNE DE SANTE ET DE SÉCURITÉ

Responsabilités générales pour les parents :

- Signaler les changements de l'état de santé de l'enfant
- Collaborer avec le service de garde
- Garder l'enfant malade à la maison, pour la période nécessaire selon les règlements.
- Communiquer régulièrement avec l'éducatrice pour bien comprendre les besoins spécifiques de l'enfant.
- *Déshabiller l'enfant et ranger ses affaires personnelles dans le casier de l'enfant*
- *Ne jamais laisser un enfant à la porte, toujours s'assurer que l'enfant est confié à un membre du personnel.*
- *Chercher votre enfant suffisamment tôt pour qu'il puisse s'habiller et partir avant 18h15.*
- *S'assurer que l'enfant n'apporte pas de jouets, de bonbons ou d'autres objets qui pourraient être dangereux pour lui ou pour les autres enfants.*

Repas et collations :

Horaire type des repas quotidiens :

- **Collation (matin) – 8h30**
- **Dîner – 11h45**
- **Collation (après-midi) – 15h00**

Les frais de garde comprennent deux collations ainsi qu'un repas complet.

Nous nous engageons à fournir une nourriture saine, équilibrée et variée basée sur le guide alimentaire canadien.

SVP de veiller à ce que votre enfant déjeune convenablement à la maison avant son arrivée au service de garde afin qu'il soit confortable dans l'attente de la collation.

Pour éviter les disputes et protéger les autres enfants de risques éventuels d'allergies, aucun aliment ne doit être apporté par l'enfant à la garderie.

- Les repas et les collations à notre garderie sont conçus pour bien alimenter les enfants, mais aussi comme des outils éducatifs.
- Promouvoir la santé nutritionnelle et le bien-être des enfants est notre priorité.
- Les activités de cuisine planifiées par les éducatrices, aident les enfants à goûter et découvrir de nouvelles textures, couleurs et ingrédients.
- Le menu prévu pour le mois est affiché à l'avant en tout temps.
- Si un enfant suit une diète spéciale prescrite par médecin, pour cause d'allergie ou d'intolérance alimentaire, la garderie satisfera les exigences de l'enfant.

Allergies et intolérances alimentaire

Le parent est responsable d'aviser le personnel et transmettre les informations sur l'allergie ou l'intolérance alimentaire de l'enfant, fournir les médicaments d'urgence et prescriptions relatives à ces médicaments.

La garderie est responsable d'affichée dans le local et dans la cuisine la liste des allergène et la procédure à suivre en cas de contamination.

Cette affiche contient :

- **La photo de l'enfant**
- **La liste d'intolérances (nourritures, piqûres ou autres)**
- **Les symptômes à observer**
- **Les mesures et actions à prendre en cas de contamination.**
- **Indications claires pour la localisation de l'épinéphrine (visuellement disponible)**
- **Avoir disponible aussi, l'épinéphrine dans la pochette de premières soins utilisées pour les sorties.**

- **La garderie Informe tout le personnel, incluent les bénévoles et les étudiants sur la situation de cet enfant et sur les procédures en cas de contamination, et les actions à prendre en cas de choc anaphylactique.**
- **La garderie suivre la formation pour l'application de l'épinéphrine , exemple :Epipen**

Anniversaire de l'enfant

Les parents POURRAIENT fournir un gâteau à l'occasion de l'anniversaire de leur enfant. Lorsqu'il s'agit d'un gâteau de préparation commerciale, il est obligatoire d'apporter l'emballage afin qu'on puisse lire la liste d'ingrédients.

Administration de médicaments :

- *Selon l'article 121.1 des règlements, la garderie, désigne , par écrit une personne responsable à administrer les médicaments aux enfants, et signer la fiche d'administrations des médicaments.*
- *Dans notre garderie, le nom de la personne responsables est indiqués dans la fiche 121.1 qui se trouve dans le coin d'information aux parents à la réception.*

« Le prestataire de services de garde doit s'assurer qu'aucun médicament n'est administré à un enfant sans l'autorisation écrite du parent et d'un membre du Collège des médecins du Québec ».

Le parent remplisse un fiche d'autorisation pour l'administration des médicaments en indiquant tous l'information qui se trouve dans le médicament prescrit :

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

- 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.
-
- L'acétaminophène ne peut être administré et de l'insectifuge ne peut pas être appliqué à un enfant sans autorisation du parent conformément au protocole prévu avec votre dossier d'inscription (voir protocoles à signer) ;
 - Des gouttes nasales salines et solutions orales d'hydratation peuvent être administrées avec l'autorisation écrite du parent ;
 - La crème pour le siège à base d'oxyde de zinc et la crème solaire, peuvent être appliquées à un enfant sans autorisation médicale, pourvu qu'elles le soient avec l'autorisation écrite du parent ;

Politiques d'admission des enfants malades

Pour la sécurité de votre enfant, de notre personnel et de tous les enfants de la garderie il vous est demandé de ne pas amener votre enfant à la garderie lorsque :

Nous suivons les indicatives du ministère la sante et services sociaux

« Guides d'intervention et fiches techniques en maladies infectieuses »

« **Les infections en milieu de garde** » MFA [Les infections en milieu de garde \(gouv.qc.ca\)](http://www.mfa.gouv.qc.ca)

« **bye bye les microbes** » <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/services-de-garde/cpe-garderies/sante-securite/bye-bye-microbes/bye-bye-microbes/Pages/index.aspx>

EN PRÉSENCE DE FIÈVRE

Le retrait de l'enfant qui fait de la fièvre du service de garde ou de l'école est recommandé si:

- Il a une atteinte de l'état général.

- Il ne peut pas participer aux activités régulières.
- Il a besoin de plus de soins que ce que le personnel peut normalement offrir.
- Il présente un changement subit de comportement ou des symptômes associés à la fièvre pouvant suggérer une maladie sévère.

La garderie Informe les parents/tuteurs de l'état de l'enfant et les aviser qu'ils doivent venir chercher l'enfant fébrile s'il :

- Est âgé de moins de 3 mois.
- Est irritable.
- Est fatigué, très endormi, léthargique ou indifférent.
- Présente une respiration sifflante ou une toux persistante.
- A une éruption cutanée.
- Présente des vomissements.
- Présente de la diarrhée.
- Présente des convulsions
- Manifeste d'autres symptômes inquiétants.

Si un enfant fait de la fièvre avant de se présenter au service de garde, il doit rester à la maison.

L'enfant peut réintégrer le service de garde lorsque sa condition est améliorée et qu'il y a absence de fièvre.

En cas de fièvre chez les enfants en service de garde, vous référer au protocole d'administration de l'acétaminophène du MFA .

Pour plus de détails concernant l'exclusion d'un enfant dans un service de garde, nous consultons le chapitre 3: Prévention et contrôle des infections .

- Les parents qui travaillent doivent prévoir quelques jours de maladie pour prendre soin de leur enfant ou prévoir une autre alternative ;
- Les parents seront contactés et devront venir chercher leur enfant si celui-ci devient malade durant la journée ;
- Si votre enfant développe des allergies ou autre maladie chronique vous devrez nous faire parvenir toutes les informations nécessaires afin de le protéger et prendre soin de lui ;
- Des notes et feuilles explicatives seront affichées sur le babillard prévu à cette fin si les enfants de la garderie ont été en contact avec une maladie contagieuse ;
- Après avoir quitté la garderie pour des raisons de maladie, un enfant peut réintégrer la garderie seulement après l'absence de symptômes ou de fièvre durant une période de 24

heures ;

- Un enfant peut revenir à la garderie avec des antibiotiques après 24 heures du début de la prise du médicament ;

Urgences :

L'article 16 dit: » s'il survient une maladie ou un accident sérieux, un membre du personnel de garde doit réclamer immédiatement l'assistance médicale nécessaire, notamment en communiquant avec un médecin ou en se rendant à l'établissement offrant des services d'urgence le plus près. Il doit avertir le plus tôt possible le parent ou toute autre personne que ce dernier a désignée dans la fiche d'inscription prévue. L'enfant doit alors être isolé du groupe et être constamment accompagné d'un adulte ».

- En cas d'urgence la garderie verra à soigner l'enfant et informer le parent ;
- L'enfant sera transporté à l'hôpital par taxi ou ambulance ;
- Les parents sont responsables de payer les frais pour le taxi ou Urgence Santé ;
- En cas d'accident un « formulaire d'accident » sera rempli par l'éducatrice responsable de l'enfant et signé par le parent qui indique qu'ils ont été informés ;

Sécurité :

Seuls les parents ou les personnes autorisées peuvent venir chercher l'enfant.

Lorsqu'il y a changement :

- **Si vous autorisez une autre personne à venir récupérer l'enfant, vous devrez envoyer un courriel à la garderie, et fournir le nom ainsi qu'une brève description de la personne autorisée à prendre votre enfant. La personne devra fournir une pièce d'identité. La personne doit (âgé de 14 ans ou plus).**
- En cas de blessure mineure, un rapport d'incident sera complété par un membre du personnel de la garderie et remis le même jour aux parents.

- En cas de blessure grave, la responsable du service de garde amènera l'enfant à l'urgence. Une autre personne responsable à la garderie communiquera immédiatement avec les parents ou les autres personnes désignées par ceux-ci.
- Si l'enfant ne se sent pas assez bien pour jouer dehors, celui-ci devrait rester à la maison car si la température le permet, tous les enfants sortiront au moins une fois par jour. Les parents ont la responsabilité de s'assurer que leur(s) enfant(s) possède les vêtements et les chaussures appropriés pour la garderie et adaptés selon la saison. Nous exigeons que tous les vêtements soient bien identifiés.
- Les parents sont dans l'obligation d'informer la direction du service de garde lorsque leur enfant présente une maladie contagieuse. La direction du service de garde, à son tour, est responsable d'informer tous les autres parents ou responsables désignés. L'enfant ne pourra réintégrer le service de garde que lorsqu'il ne sera plus contagieux afin d'assurer la sécurité des autres enfants fréquentant la garderie.
- Les parents sont responsables d'avertir le service de garde lorsque leur(s) enfant(s) souffre d'allergie ou d'intolérance alimentaire afin que la direction prenne les mesures nécessaires pour qu'il n'y ait aucun contact entre l'enfant et la source des allergies. Pour chaque enfant souffrant d'allergies sévères, le parent est tenu de fournir au service de garde le médicament nécessaire en cas de crise.
- Nos locaux sont aménagés de façon sécuritaire et adaptés à chaque tranche d'âge, de la pouponnière à la prématernelle.

*****Il est strictement interdit de fumer dans la garderie ou devant la porte de la garderie.**

Procédure d'accueil et de départ des enfants

- Les parents doivent accompagner leurs enfants et ils sont responsable de livrer leurs enfants aux éducatrices avant de partir.
- Si l'enfant arrive après 10 h et que son groupe est parti à l'extérieur, le parent devra aller le reconduire jusqu'à celui-ci. Les autres groupes ne sont pas autorisés à prendre les retardataires.
- 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.
- En cas d'absence, il faut aviser la directrice par courriel, avant 10h00.

- En cas de conge, il faut aviser la directrice, aussitôt que possible par courriel.

Vêtements

Tous les articles doivent être identifiés avec le nom de l'enfant afin d'éviter les pertes et les erreurs. La garderie n'est pas responsable des objets brisés, la perte ou du vol.

Matériel à fournir par les parents pour **les bébés** :

1. Pantalon
2. Pull
3. Sous-vêtements de remplacement
4. Une paire de chaussures d'intérieur confortables
5. Deux paires de chaussettes
6. Peluche (si nécessaires)
7. Gobelet en plastique selon l'âge
- 8 Sucette (si nécessaires)
- 9 Formule ou formule sans lactose (pour les enfants ne consommant pas le lait de 3,25%)
10. Biberons (si nécessaires)
11. Nourriture spéciale pour les bébés
12. Un contenant complet de couches jetables (si nécessaires)

Matériel à fournir par les parents pour les **tout-petits et les enfants d'âge préscolaire** :

1. Pantalon
2. Pull
3. Sous-vêtements de remplacement
4. Une paire de chaussures d'intérieurs confortables
5. Deux paires de chaussettes
6. Brosse à dents
7. Dentifrice

P.S. Nous acceptons seulement les couches jetables. Si nécessaires, nous aidons un enfant qui manque de couches pour un montant de 1,50 \$ / couche.

L'enfant aura besoin de : Pour la saison d'hiver :

1. Vêtements de neige
2. Pantalons imperméables

3. Bottes d'hiver
4. Une tuque qui couvre les oreilles
5. Deux paires de mitaines imperméables
6. Un cache coup (les foulards sont strictement interdites).

Pour la saison d'été :

1. Un maillot de bain.
2. Une grande serviette
3. Crème solaire *
4. Une casquette ou un chapeau
5. Une paire de sandales en plastique (pas de tongs ou pantoufle) 6. Un manteau imperméable

Les enfants ne sont pas autorisés à apporter des bonbons, de la gomme et du chocolat à la garderie.

Les jouets personnels ne sont pas autorisés sauf lors d'occasions spéciales et avec la permission de l'éducatrice de l'enfant ; C'est pour assurer la sécurité des enfants et les empêcher de perdre ou de briser leur jouet.

Les peluches utilisées par l'enfant pendant le dodo sont autorisées mais doivent être nettoyées à la fin de chaque semaine en même temps que la literie.

Vêtements personnels :

Une fois que votre enfant ne fréquentera plus la garderie, veuillez récupérer tous les effets personnels de son casier, si vous laissez les choses après le dernier jour, nous les donnerons à l'organisme de charité local.

Communication

- C'est sous le signe de la confiance, du respect mutuel, de la coopération et de la communication que doit reposer notre collaboration face à la vie de votre enfant au service de garde. Aussi, soyez très à l'aise de nous faire part de vos questions ou de vos commentaires concernant ses besoins, son développement ou tout autre sujet. Nous nous sommes disponibles pour vous que pour votre enfant.
- Nous croyons que le parent est le premier éducateur de son enfant. C'est pourquoi nous encourageons la participation de chaque parent à la garderie.
- La transparence ainsi que la communication ouvert et respectueuse avec les parents sont la clef pour créer un environnement propice au sain développement des enfants.

- Vous recevrez chaque mois notre programme des activités prévues afin de favoriser la communication entre la maison et la garderie. Plutôt nous afficherons une fiche de planification, chaque semaine.
- Vous recevrez chaque 4 semaines le menu qui est préparé par notre traiteur.
- Des commentaires quotidiens de la part de l'éducatrice seront envoyés par l'agenda électronique.
- Le parent qui a des questions concernant le programme éducatif de notre garderie devra s'adresser à la directrice.

DOSSIER DE L'ENFANT

Chaque année, la garderie transmettra au parent, au plus tard le 15 décembre et le 15 juin, un portrait périodique du développement de l'enfant.

Les objectifs du dossier :

- Communiquer avec les parents concernant le développement de leur enfant;
 - Soutenir la détection hâtive de difficultés, en cohérence avec la démarche Agir tôt;
 - Faciliter les transitions, dont celle vers l'école.
- Le portrait périodique s'inscrit en accord avec les grandes orientations du programme éducatif Accueillir la petite enfance.
 - Il doit décrire sommairement l'état du développement de l'enfant dans chacun des domaines de développement (physique et moteur, cognitif, langagier et social et affectif).
 - Il sert à présenter une appréciation qualitative de l'évolution de l'enfant dans chacun des domaines au cours de la période (depuis le dernier portrait périodique et/ou depuis son arrivée chez le prestataire) et peut être rédigé sous forme de commentaires soulignant les forces, les intérêts, les progrès ou les défis de l'enfant.

Participation des parents

- Les parents seront invités à participer durant les fêtes organisées par la garderie.

- Les parents peuvent aussi participer dans le comité de parents. Ils peuvent aider à organiser certaines sorties et peut être consulté pour améliorer certains aspects dans la garderie. (À lire plus section comité de parents)
- Les rencontres officielles entre parents et l'éducatrice sera organisé au moins 2 fois par année ou au besoin.
- Durant les rencontres parents – éducatrice, un dossier de l'enfant sera présenté aux parents.

Le comité des parents

Conformément à l'article 10 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le titulaire d'un permis de garderie doit former un comité de parents composé de cinq (5) parents élus par et parmi les parents usagers autres que le titulaire du permis, des membres de son conseil d'administration, de son personnel ou toute personne qui leurs sont liée.

Les parents sont convoqués une fois par année pour les élections de ce comité.

La garderie consulte le comité de parents sur tous les aspects touchant la garde de votre enfant, 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;

Le titulaire de permis doit convoquer par écrit tous les parents usagers à une assemblée pour une 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.

Lorsque survient une vacance, le titulaire de permis convoque une réunion pour la combler. 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 titulaire de permis informe, par écrit, tous les parents usagers du nom des membres du comité de parents.

POLITIQUE ADMINISTRATIVE

Les Frais De Service de la Garderie

Frais

Le parent verse au prestataire de services de garde subventionnés le montant de la contribution réduite fixée par le RCR et indexé au 1^{er} janvier de chaque année.

ceci incluant deux collations, un repas et approvisionnements d'éducation utilisés dans les salles de classe.

Méthode de Paiement

- Le paiement devra être effectué à dépôt direct à chaque mois, ou avec virement Interac/ etransfer.
- Un reçu sera donné avec le nom d'enfant là-dessus.
- Si un paiement est retourné par votre institution financière, il devra être remplacé dans les plus brefs délais. Des frais administratifs de 50,00 \$ seront exigés pour chaque paiement retourné.
- En cas de retard des paiements : après un délai de 5 jours, l'administration vous enverra un avis de retard de paiement.
- Si le paiement n'est pas reçu 24 heures après cet avis, un autre avis sera envoyé. Si le paiement n'est pas reçu, cinq jours après un deuxième avis de retard de paiement, un avis d'annulation des services peut être appliqué.
- Un montant de 5\$/jour par enfant sera demandé pour les retards de paiement.

Résiliation de l'entente des service

- *Le parent souhaitant annuler les services de la garderie peut le faire en remplissant le formulaire résiliation de l'entente de service et en donnant à la garderie un préavis De 2 semaines et le paiement approprié pour les services rendus jusqu'au dernier jour de présence de l'enfant.*
- *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 194 de la Loi sur la protection du consommateur, lorsque les parents résilient le contrat, il doit payer :
Le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat, est le 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.
(a.195 Loi sur la protection du consommateur)*
- *Il est apprécié que les parents donnent à la garderie un avis écrit 2 semaines avant le Départ définitif de leur enfant. Cette mesure nous aidera à remplacer l'enfant dès son départ. Pour assurer la qualité de ses services, la garderie doit maintenir un taux d'occupation stable et constant.*
- *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.*

Retards

- Les parents devront toujours venir chercher leurs enfants avant 18 :15h.
- En cas de retard, les parents devront informer la garderie de la situation et une pénalité de \$5 pour chaque tranche de 5 minutes sera exigée.

Formulaires d'impôt

- Les formulaires pour l'impôt pour les services de la garderie seront publiés à tous avant le 28 février.

Politiques concernant les vacances et les jours de maladies

- Afin d'améliorer le fonctionnement approprié de la garderie, s'il vous plaît et si possible, avisez la directrice aussitôt que possible concernant les vacances ou un jour de maladie.
- Les **vacances doivent être toujours payées**.

Fermeture Temporaire de la garderie

- En cas de fermeture temporaire de la garderie provoqué par le feu, les tempêtes, etc. les parents seront avisés le plutôt possible. En cas de fermeture durant la journée ouvrable, les parents seront informés dans les plus brefs délais pour aller chercher leurs enfants à l'adresse donnée.
Cette fermeture d'urgent d'un jour, est payée.

SORTIES ET TRANSPORT

- Les parents devront signer l'autorisation de sorties au parc et la bibliothèque (Fiche d'inscription) Le personnel éducateur affiche la sortie afin que les parents en prennent connaissance.
- Les parents devront signer une l'annexe (concernant les sorties organisées) pour les autres sorties (excursions).
- La garderie informera les parents et complétera l'entente particulière concernant les sorties organisées dans le cadre des activités éducatives avant chaque déplacement.
- Les parents sont informés de la nature des sorties en consultant le tableau d'affichage des activités du mois. Certains frais peuvent être demandés lors des sorties.
- Si l'activité est annulée l'argent sera remis aux parents.
- La garderie fournira à l'enfant les services de garde éducatifs auxquels il a droit, aux enfants qui ne participe pas aux sorties éducatives organisées.

Sorties extérieures :

À tous les jours, lorsque la température le permet, il est nécessaire que les enfants aient des activités à l'extérieur. L'horaire de la pouponnière est tributaire du rythme de l'enfant et de ses besoins.

- Les enfants doivent être habillés pour jouer à l'extérieur à tous les jours.
- Les enfants font des balades ou vont au parc à tous les jours à moins que la température et les conditions climatiques ne le permettent pas.
- La garderie suivra un Protocole de santé et sécurité avec observation de la température selon environnement Canada

Divers

- Les parents doivent utiliser l'entrée principale pour amener et chercher leurs enfants.
- Les parents sont conseillés de stationner leur véhicule où il est permis. Garderie Rainbow dispose un débarcadère pour 3 voitures d'une durée maximale de 15 minutes sur la rue Saint Jacques, ce débarcadère permet un accès rapide à notre Garderie les matins et les après-midis.

POLITIQUE D'EXPULSION

L'expulsion d'un l'enfant n'est pas une décision qui est prise à la légère dans notre garderie. Une situation d'expulsion se produit que dans des circonstances exceptionnelles.

- Si un enfant a de graves problèmes de comportement ou d'adaptation/intégration à notre garderie, la direction et les parents discuteront de moyens pour aider celui-ci (par exemple faire appels à des professionnels). Si après une période raisonnable, la situation persiste au détriment des autres enfants de la garderie, la direction convoque les parents à une réunion afin d'élaborer un plan d'intervention.
- La direction organisera une rencontre initiale avec les parents afin d'élaborer un plan d'action et un avis écrit sera remis aux parents ;
- Pour donner suite à la rencontre initiale avec les parents, l'enfant sera sous observation pour une autre période de deux (2) semaines. Un plan d'intervention élaboré par la

directrice et les éducatrices sera mis en place afin d'aider, encourager et guider l'enfant ;

- Après la période de deux semaines, il y aura une deuxième rencontre avec le parent pour examiner les progrès de l'enfant. S'il y a amélioration, un compte rendu écrit sera remis au parent, cependant, si la situation inacceptable persiste, un deuxième avis écrit sera remis au parent ;
- S'il y a une amélioration (pour donner suite à ce deuxième avis) l'enfant demeurera à la garderie ;
- Si la situation inacceptable persiste au détriment des autres enfants de la garderie et ne montre aucun signe d'amélioration malgré l'implication des parents. La direction émettra un troisième avis qui sera un avis de renvoi spécifiant la date d'expulsion ;
- Lorsque la direction pour donner suite à une évaluation demande aux parents d'accepter l'aide de ressources extérieures tel que les CIUSS, les centres d'aide à la famille et à l'enfance et que les parents refusent cette aide et refusent de s'impliquer, la garderie se réserve le droit de renvoyer l'enfant selon les délais et procédures décrites ci-haut.
- Le ministère de la Famille (direction régionale visée) est mis au courant de la situation.
- La communication écrite précise les démarches que la garderie a pris, les moyens mis en place, les résultats obtenus et la possibilité d'expulsion de l'enfant.

Description de comportements jugés inacceptables :

- Lorsqu'un enfant est physiquement agressif ou violent de façon constante où les comportements d'un enfant mettent en danger la santé ou la sécurité et le bien-être des autres enfants, les adultes ou lui-même. ex. Frapper, se bat, bouscule, crache, mord (dans le cas des enfants de plus de 30 mois)
- Lorsqu'un enfant présente une agressivité verbale : langage abusif, racisme ;
- Lorsqu'un enfant présente une négligence relative à la sécurité : lancer des jouets ou de l'équipement qui pourrait blesser un autre enfant etc.

- Lorsqu'un enfant, à plusieurs reprises, ne répond pas aux consignes de l'éducatrice, fugue au parc, ou de la garderie ;
- Les parents doivent informer la garderie dès l'inscription de leur enfant s'il est atteint de troubles physiques ou intellectuels. ils doivent également informer la garderie s'il reçoit une aide professionnelle.
- Dans le cas d'un enfant qui présente une déficience physique ou intellectuelle, la garderie travail avec les parents et les organismes du quartier pour appuyer l'enfant dans son intégration à la garderie.
- Dans le cas où la garderie se trouve dans l'impossibilité d'accommoder l'enfant, la direction utilise le même processus décrit à la politique ci-dessus.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DE PLAINTES.

Procédures de traitement des plaintes :

Dans le but d'assurer la qualité des services offerts à nos familles la Garderie s'est dotée d'une procédure de traitement des plaintes. La directrice est la personne responsable de la gestion des plaintes.

La direction traite chaque plainte avec diligence et assure le suivi.

Réception d'une plainte :

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte, tout en s'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, invite le plaignant à s'identifier, car il pourrait s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte. Un dossier est ouvert pour toute plainte reçue.

Examen et traitement d'une plainte :

Lors de la réception d'une plainte, la direction de la garderie doit d'abord en déterminer la nature et identifier la procédure à suivre pour son traitement. Dans tous les cas, elle note ses constatations et ses conclusions au dossier.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant :

La direction doit immédiatement la signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, conformément au processus de signalement. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre : 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 un membre du personnel :

Et que la situation ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement, ni une menace pour 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 est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne qui reçoit la plainte peut offrir son aide aux parties pour aider à solutionner le problème.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel :

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 ;

- 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.
- Prendre une décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'enclencher des mesures disciplinaires s'il y a lieu.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant la garderie.

La direction doit statuer sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à y consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la famille.

Suivi et règlement des plaintes :

Notre garderie doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsque celle-ci est fondée, soit corrigée. À cette fin, la direction prendra les moyens nécessaires à cette vérification. Elle peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant ou avoir une entrevue avec les personnes concernées.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la direction produira un rapport écrit de ses constatations. De plus, toute plainte pourrait être retenue par la Direction de la protection de la jeunesse où faire l'objet d'un recours devant les tribunaux. 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

Rapport de traitement des plaintes :

Annuellement, la direction fait une révision des plaintes reçues et traitées. Cette étude peut apporter des recommandations visant à améliorer la qualité des services offerts.

Conservation des dossiers de plaintes :

Tous les dossiers de plaintes constitués par la garderie, ainsi que les documents démontrant un suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés pendant les dix (10) années qui suivent la date de fermeture du dossier. Seule la direction a accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui lui sont confiés par la loi. La garderie désigne Madame Hala Darawan pour recevoir et traiter les plaintes.

La garderie désigne également M. Hassan Al Maleh à titre de remplaçant au cas où la directrice s'absente pour plus de 24 heures.

Soyez très à l'aise de nous faire part de vos questions ou de vos commentaires concernant les besoins de votre enfant, son développement ou tout autre sujet. Nous sommes disponibles tant pour vous que pour votre enfant.