



Centre de la petite enfance Narnia Inc.
4100 Sherbrooke suite 200
Westmount (Québec)
H3Z 1A5

1862-3405
Politique et procédures

Modifié mai 2024

Contents

| | |
|---|----|
| PRÉSENTATION DE LA GARDERIE | 4 |
| ORIENTATIONS GÉNÉRALES | 4 |
| ÉNONCÉ DE MISSION | 4 |
| PHILOSOPHIE..... | 4 |
| Age d'admission | 4 |
| L'intégration des enfants | 5 |
| L'intégration des enfants nouveaux | 5 |
| L'intégration des enfants ayant des besoins spécifiques | 5 |
| POLITIQUE D'ADMISSION..... | 5 |
| Fiche d'assiduité..... | 6 |
| POLITIQUE D'EXPULSION | 6 |
| Politique et procédure de traitement des plaintes | 8 |
| Objectif..... | 8 |
| La présente politique de traitement des plaintes..... | 8 |
| Personnes éligibles..... | 8 |
| Définitions..... | 9 |
| Principes directeurs de la politique de plainte | 10 |
| Rôles et responsabilités | 11 |
| Le directeur exécutif | 11 |
| Le Conseil d'administration..... | 11 |
| Le personnel du CPE..... | 11 |
| Le plaignant..... | 11 |
| Examen et traitement d'une plainte..... | 12 |
| Gestion et procédures de traitement d'une plainte | 12 |
| Dossier de plainte : contenu | 13 |
| Conservation des dossiers. | 13 |
| Violation de cette politique | 13 |
| MISE À JOUR DE CETTE POLITIQUE | 13 |
| RATIO PERSONNEL DE GARDE/ENFANTS | 13 |
| Ratios d'éducateurs | 13 |
| HEURES D'OUVERTURE | 13 |
| HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES | 14 |

| | |
|--|----|
| Routine quotidienne typique | 14 |
| CONGÉS : FÉRIÉS, VACANCES, MALADIE OU AUTRES FERMETURE TEMPORAIRE DE LA GARDERIE | 14 |
| Jours fériés et jours de fermeture | 14 |
| Fermeture imprévue | 14 |
| Politique concernant les vacances et la maladie | 15 |
| POLITIQUE D’HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ | 15 |
| Repas et collations | 15 |
| SERVICE D’ALIMENTATION | 15 |
| Allergies..... | 16 |
| POLITIQUE D’HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ | 16 |
| La sécurité | 16 |
| Santé et sécurité | 16 |
| L'administration des médicaments..... | 18 |
| POLITIQUE D’ACCUEIL ET DE DÉPART DE L’ENFANT | 20 |
| Arrivée et départ..... | 20 |
| PARTICIPATION DES PARENTS | 20 |
| Façons dont nous encourageons la communication : | 21 |
| Autorisation pour venir chercher un enfant..... | 21 |
| Matériel fourni par les parents..... | 21 |
| Matériel fourni par le CPE Narnia | 21 |
| Le conseil d'administration | 21 |
| POLITIQUE ADMINISTRATIVE | 22 |
| Frais de garde d'enfants..... | 22 |
| Politiques de paiement | 22 |
| Frais de retard | 23 |
| Reçus d'impôt | 23 |
| Autres..... | 23 |
| Cubbies..... | 23 |
| Fêtes d'anniversaire..... | 23 |
| Entretiens parents/éducateurs | 23 |
| Politique d'orientation | 24 |

PRÉSENTATION DE LA GARDERIE

Le CPE Narnia est un centre de la petite enfance à but non lucratif subventionnée par le gouvernement et agréée par le Ministère de la Famille, pour 60 places. Le CPE Narnia détient un permis de 60 places, pour des enfants à tous les niveaux de développement âgés de 18 mois à moins de 59 mois.

ORIENTATIONS GÉNÉRALES

ÉNONCÉ DE MISSION

Narnia offre des services de garde d'enfants à temps plein dans une atmosphère sûre, saine et enrichissante. Nous reconnaissons les enfants, le personnel et les parents comme des apprenants actifs et nous les soutenons par des expériences éducatives significatives.

PHILOSOPHIE

Narnia offre des opportunités pour encourager le développement social, émotionnel, physique, cognitif et créatif de l'enfant. L'accent est mis sur les compétences d'auto-assistance et la construction d'une image positive de soi. Le programme se concentre sur la philosophie selon laquelle les enfants se développent en interagissant avec leurs pairs, leur environnement et la communauté dans son ensemble.

Les familles font partie intégrante de l'expérience Narnia. L'administration, les éducateurs et les parents travaillent ensemble pour aider chaque enfant à atteindre son potentiel.

CPE Narnia adopte comme orientations générales, celles prévues par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (L.R.Q. c.S-4.1.1 art.1) :

« La présente loi a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde qui y est visée en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

Elle a également pour objet de favoriser le développement harmonieux de l'offre de services éducatifs en tenant compte des besoins des parents, notamment en facilitant la conciliation de leurs responsabilités parentales et professionnelles, ainsi que de leur droit de choisir le prestataire de services de garde. »

Age d'admission

Le centre de la petite enfance reçoit les enfants à partir de 18 mois jusqu'à l'admission à la maternelle.

L'intégration des enfants

Pour favoriser les interactions positives entre le personnel éducateur et les enfants, nous :

- accueillons l'enfant avec un sourire, à sa hauteur, attentif à ce qu'il raconte, en ayant une attitude chaleureuse et en parlant avec un ton de voix rassurant;
- démontrons de l'affection, en offrant câlins, soutien et réconfort.

Pour favoriser le sentiment de sécurité affective chez les enfants, nous :

- demeurons disponibles pour les enfants pour les aider pour recevoir soutien et encouragement;
- accordons des moments à chacun individuellement, en lui démontrant qu'il est important et qu'il se sente aimé, respecté et compris;
- répondons aux besoins dans un délai raisonnable (réconfort, sommeil, faim, etc.);
- mettons en place des routines stables et sécurisantes, appliquées avec souplesse;
- offrons un bon encadrement avec des règles constantes, claires et faciles à comprendre;
- permettons l'utilisation du doudou, ou un toutou ou autre objet de transition;
- mettons à leur disposition un album photo de la famille;
- maintenons une atmosphère détendue.

L'intégration des enfants nouveaux

Nous respectons le besoin de l'enfant d'une intégration lente pendant ses premières semaines au centre. Nous permettons un processus d'intégration lent, des visites au parc et un accompagnement par les parents. En collaboration avec l'équipe éducative, nous vous aiderons, vous et votre enfant, dans cette transition.

L'intégration des enfants ayant des besoins spécifiques

Le CPE a pour mandat de favoriser l'intégration de tous les enfants. Tous les efforts seront faits avant de mettre fin à un contrat de garde d'enfants. Nous solliciterons les ressources du CSSS, des éducateurs spécialisés, des centres de préadaptation et des services professionnels. Le parent et le CPE Narnia doivent travailler ensemble pour créer un plan d'intégration approprié.

POLITIQUE D'ADMISSION

Les inscriptions sur la liste d'attente sont acceptées tout au long de l'année. Notre liste d'attente est gérée par La Place 0-5 : <https://www.laplace0-5.com>

En fonction de la disponibilité des places par groupe d'âge, la priorité sera accordée dans l'ordre suivant.

1. Les enfants ayant des droits acquis (c'est-à-dire les enfants qui ont fréquenté Narnia au cours de l'année précédente).
2. Enfants des employés de Narnia
3. Les frères et sœurs des enfants qui fréquentent Narnia.

4. Les familles résidant dans les codes postaux désignés pour notre CPE sont indiquées sur le site Web LaPlace 0-5.
5. Tous les autres enfants de toutes les régions en fonction de la date d'inscription sur la liste d'attente.

Documents obligatoires pour l'inscription

- Fiche d'inscription
- Entente de services de garde subventionnés
- Demande d'admissibilité au programme de contribution réduite
- Autorisation du parent pour l'administration de médicaments
- Autorisation pour l'administration d'acétaminophène
- Certificat original de naissance de l'enfant
- Certificat original de naissance du parent signataire du contrat
- Personne à contacter en cas d'urgence, attestation de service de garde, si l'enfant fréquentait un autre service de garde subventionné.

Les documents suivants vous seront envoyés par courriel avant votre rencontre avec la directrice

1. Programme éducatif
2. Politique et procédures

Fiche d'assiduité

Le parent doit signer toutes les quatre (4) semaines une fiche d'assiduité contenant les informations suivantes :

Les noms du parent et de l'enfant.

Les dates de journées de présences ou d'absences de l'enfant.

La date du début de la fréquentation des services de garde.

POLITIQUE D'EXPULSION

Un enfant inscrit au centre de la petite enfance Narnia pourrait être expulsé pour les raisons suivantes :

1. Si l'enfant est incapable de s'adapter au milieu dans un délai raisonnable. Le centre de la petite enfance Narnia se réserve le droit d'expulser un enfant qui manifeste des comportements agressifs et violents ou tout autre geste mettant sérieusement en danger la santé, la sécurité ou le bien-être des autres enfants ou adultes travaillant auprès de lui.

Le C.P.E. s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour aider l'enfant avant de procéder à l'expulsion. (L'expulsion étant le dernier recours de la démarche d'aide à la famille). Les éducateurs avisent la directrice générale (DG) qu'un enfant a des difficultés. Sur une période de deux semaines, les éducateurs font des observations et les écrivent en utilisant l'outil approprié et les échelle de comportement. Les observations doivent comprendre les éléments suivants: une description détaillée des faits (quand, où, avec qui...), des preuves que l'enfant a des difficultés ainsi qu'une liste de ses forces, et si les comportements sont importants et

persistants. L'éducateur remplit la liste de vérification du développement correspondant à l'âge de l'enfant. Après avoir examiné les observations une rencontre sera convoquée avec les parents de l'enfant pour discuter de la situation et pour établir un plan d'action.

Si un plan d'action est proposé, il sera établi en collaboration avec les éducateurs et les parents (un consentement signé est exigé) et, le cas échéant, des professionnels de l'extérieur, avec consentement des parents. Une évaluation par un professionnel (à la charge du parent) ainsi que les recommandations de celui-ci sont obligatoires dans le cas d'un enfant éligible à une subvention.

Si tous les outils et toutes les stratégies compris dans le plan d'action et ses révisions ultérieures ne peuvent répondre aux besoins de l'enfant ou du parent OU en l'absence de la collaboration des parents quant au plan d'action OU dans le cas où les difficultés de l'enfant mettent en danger important l'enfant, les autres enfants ou les membres du personnel, le CPE se réserve le droit de mettre fin au contrat de service.

2. Retards fréquents de la part des parents pour venir chercher leur enfant. La direction entre en contact avec le parent et l'informe de la situation, Cet avertissement donnera la possibilité au parent de rectifier leur comportement et prendre d'autres dispositions à l'avenir. S'il n'y a aucune amélioration de la part du parent fautif, il sera invité à une rencontre formelle pour faire le point. Le conseil d'administration prendra une décision pour le maintien ou le retrait de l'enfant le CPE informera le parent verbalement. Une troisième infraction entraînera un avertissement écrit. Cet avertissement donnera la possibilité au parent de rectifier leur comportement et prendre d'autres dispositions à l'avenir., sinon le contrat liant le parent avec le centre de la petite enfance Narnia devient nul et non avenu.

3. Négligence des parents à venir chercher leur enfant malade à Narnia ou à amener sciemment un enfant malade à Narnia. La direction entre en contact avec le parent et l'informe de la situation. Cet avertissement donnera la possibilité au parent de rectifier leur comportement et prendre d'autres dispositions à l'avenir. S'il n'y a aucune amélioration de la part du parent fautif, il sera invité à une rencontre formelle pour faire le point. Le conseil d'administration prendra une décision pour le maintien ou le retrait de l'enfant.

4. Retards répétés dans les paiements. Le parent d'un enfant qui fréquente CPE Narnia ne paie pas les frais de garde de l'enfant, et ce, de façon répétée et/ou sans avoir pris un arrangement au préalable avec la direction du CPE du retard possible dans l'acquittement des frais de garde ou si ce dit arrangement n'est pas respecté. Dans ce cas, le centre de la petite enfance fait un avertissement verbal à la personne et donne un délai de 7 jours pour se conformer et payer la totalité des frais de garde dus. Dans le cas de non-conformité, un avertissement écrit est envoyé par courrier recommandé à l'adresse du parent afin de l'aviser qu'il doit s'acquitter de ses frais de garde en totalité dès la réception de la lettre recommandée sinon le contrat liant le parent avec le centre de la petite enfance Narnia devient nul et non avenu.

5. Lorsque le parent après avertissement de la direction ne fournit pas les documents requis à l'article 18 de la contribution réduite pour l'inscription de son enfant, et si le parent néglige d'apporter les documents, et ce, sans raison valable, le CPE donne un délai d'un (1) mois afin de

corriger la situation et d'apporter les documents demandés. À la fin de ce délai, un avertissement écrit sera transmis au parent par courrier recommandé à son adresse. Cet avertissement donnera la possibilité au parent de se présenter au C.P.E. avec les documents dès la réception de la lettre recommandée, sinon le contrat liant le parent avec le centre de la petite enfance Narnia devient nul et non avenu.

6. Le CPE Narnia se veut un lieu de travail harmonieux et d'épanouissement professionnel. Aucun geste ou parole à caractère intimidant ou humiliant n'est toléré de la part des parents à l'endroit des membres du personnel d'aucunes raison que ce soit. Lorsqu'un membre du personnel se croit victime de violence verbale ou physique de la part d'un parent, il doit en aviser immédiatement la direction du C.P.E. et fait un rapport écrit de l'incident. Ce rapport est présenté dans les plus brefs délais aux membres du Conseil d'Administration (C.A.) afin qu'ils prennent connaissance de la situation et apportent le soutien à la personne ou groupe de personnes qui se croit victime de gestes de violence. Le C.A. mandate une personne la directrice et/ou un membre du C.A. pour rencontrer le parent qui a adopté des comportements de violence. Lors de cette rencontre, le parent fautif sera informé de la décision du C.A. concernant l'événement et les conséquences inhérentes à savoir; que le contrat liant ce parent avec CPE Narnia est résilié sans aucun préavis.

Politique et procédure de traitement des plaintes

Le CPE Narnia cherche à maintenir et à améliorer sa réputation de fournir des soins et des services de haute qualité. Nous apprécions les plaintes car elles nous aident à améliorer nos services.

Le CPE Narnia s'engage à être attentif aux besoins et aux préoccupations de notre communauté et à résoudre les plaintes aussi rapidement que possible.

Ce processus se veut équitable, transparent et objectif. La politique de traitement des plaintes s'applique à tout le personnel, aux membres du conseil d'administration et aux parents.

Objectif

La présente politique de traitement des plaintes

- Vise à établir une approche uniforme, objective, impartiale et transparente
- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes par le CPE
- Vise l'amélioration continue de la qualité des services
- Vise à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants fréquentant le centre
- Vise à assurer le respect de la loi, de ses règlements et des normes en vigueur
- Définit ce qui constitue une plainte et établit un mécanisme de plainte accessible et efficace

Personnes éligibles

Toute personne physique ou morale concernée par les services offerts par le CPE, cela peut être un parent utilisateur, un citoyen, un membre du personnel, etc.

- Pour dénoncer un fait ou une situation prévalant au CPE, s'il laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la loi sur les CPE ou les règlements sur les CPE, ou s'il s'agit d'un fait ou d'une situation qui menace la santé et la sécurité des enfants qui y sont accueillis.
- Lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du service de garde ou une personne agissant pour le compte du titulaire du permis ne remplit pas une obligation ou un devoir imposé par la loi ou le règlement ou que les lois et règlements ne sont pas appliqués équitablement.

Définitions

Règlement : le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance adopté conformément à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1).

Une enquête est un examen des faits.

Une plainte est une allégation écrite contre une partie faite à la direction du CPE. Le motif de la plainte doit être lié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à ses règlements, à une norme administrative ou à une pratique existante.

La nature de la plainte est regroupée sous les rubriques suivantes :

- Santé, sécurité et bien-être des enfants
- Fonctionnement administratif ;
- Un membre du personnel du CPE
- Accessibilité et continuité des services

Notez que dans le cas d'une plainte d'abus sexuel, d'abus physique ou de négligence menaçant la santé physique, lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire que la sécurité de l'enfant est compromise et qu'un crime a été commis contre l'enfant, cela dépasse notre politique de plainte.

La situation doit être immédiatement signalée à la Protection de la jeunesse et le CPE invite le plaignant à déposer une plainte directement à la Protection de la jeunesse pendant ses heures d'ouverture. Lorsqu'une plainte est déposée à la Protection de la jeunesse, la procédure de suspension pour enquête avec rémunération de la personne concernée s'applique. Lorsqu'une plainte est déposée à l'encontre d'une personne qui n'est pas un employé du Centre, une enquête sera ouverte et la personne se verra interdire l'accès aux locaux jusqu'à ce que l'enquête soit terminée. Le CPE collabore avec les représentants des organismes concernés dans le suivi de la plainte (entente multisectorielle).

Il est à noter que si le plaignant ne souhaite pas porter plainte à la Protection de la jeunesse, le CPE sera obligé de porter plainte à la Protection de la jeunesse, à la place du plaignant, conformément à son obligation légale, l'obligation de tout adulte de signaler un abus envers un enfant.

Principes directeurs de la politique de plainte

- Tous les membres du personnel et les membres du conseil d'administration doivent encourager toute personne qui exprime une insatisfaction à déposer une plainte écrite auprès de la directrice générale pour exprimer son mécontentement. Un tel comportement soutient l'objectif de la politique d'amélioration constante de la qualité des services offerts par le centre de la petite enfance.
- Toute personne peut déposer une plainte auprès du ministère de la famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis du CPE Narnia manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la loi ou les règlements.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation sur le CPE mais ne constitue pas une infraction à la Loi ou aux règlements, ou une situation qui menace la santé et la sécurité des enfants accueillis, il peut y avoir un désaccord ou un conflit entre les personnes ; le plaignant est invité à aborder l'objet de la plainte avec la personne concernée.
- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du centre de la petite enfance et du personnel, ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte.
- Tout est mis en œuvre pour que les plaintes soient traitées avec diligence. Le CPE favorise une approche rapide et efficace de résolution des plaintes afin de maintenir un environnement de travail sain.
- Tous les renseignements relatifs à une plainte et l'identité des personnes concernées sont traités de façon confidentielle, dans la mesure du possible, par toutes les parties impliquées, à moins que ces renseignements soient nécessaires au traitement de la plainte, à l'enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives.
- Le CPE reconnaît l'importance de la confidentialité pour toutes les parties. Les personnes impliquées dans le processus de plainte doivent faire tous les efforts raisonnables pour maintenir la confidentialité. Cependant, la confidentialité ne signifie pas l'anonymat. Un principe fondamental de justice naturelle veut que la personne mise en cause soit informée de l'auteur des allégations, ainsi que des détails spécifiques et de la nature de ces allégations, le plus tôt possible dans la procédure.
- Le plaignant, la personne faisant l'objet de la plainte et toute autre personne impliquée sont traités de manière impartiale.
- La direction du CPE s'engage à informer et/ou à réorienter le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas de la compétence du CPE, vers l'organisme compétent pour traiter la plainte.
- Une plainte n'est pas en soi une preuve établissant un manquement ou une infraction. Le CPE a la responsabilité de vérifier le bien-fondé de la plainte, de recueillir des preuves et d'intervenir ultérieurement.
- À tout moment, une plainte peut être déposée auprès du ministère de la Famille.
- La personne qui porte plainte est informée, conformément à la procédure de traitement des plaintes, de la suite donnée à sa plainte (dans les limites de la confidentialité).

Rôles et responsabilités

Le directeur exécutif

- Coordonne l'application de la politique et de sa procédure.
- Personne désignée pour recevoir les plaintes, pendant les heures de bureau (en cas d'absence, la personne qui remplace le directeur pour une période supérieure à 24 heures recevra la plainte).
- Examine la nature de la plainte et détermine qui est le plus apte à la traiter (c'est-à-dire rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas de la compétence du CPE, vers la juridiction pour traiter la plainte).
- Examine, traite et assure le suivi du traitement de la plainte.
- Prépare le rapport d'enquête.
- Communiquer avec la personne concernée pour identifier les moyens de corriger la situation.
- Communique au Conseil d'administration les plaintes reçues, leur nature et leur traitement.
- Collabore à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel et convoque des réunions périodiques du personnel et établit des priorités pour l'amélioration de la qualité.
- Partage cette politique avec les parents, le Conseil d'Administration et les membres du personnel.

Le Conseil d'administration

- Approuve la politique et la procédure de traitement des plaintes.
- Dirige toutes les plaintes vers le directeur exécutif, sauf si elles sont dirigées contre la direction.
- Traite et examine les plaintes en collaboration avec le directeur exécutif.
- Révise périodiquement la politique et la procédure de traitement des plaintes pour en assurer la validité.

Le personnel du CPE

- Adhère aux principes énoncés dans la politique, notamment ceux relatifs à la qualité du service.
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de cette politique.
- Coopère à l'application de la politique si nécessaire.
- Renvoie les plaignants qui expriment leur insatisfaction à déposer une plainte écrite auprès du directeur général.
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des personnes concernées.

Le plaignant

- Est responsable d'aviser d'abord la personne concernée de son insatisfaction.
- Collabore au processus de plainte.

- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des personnes concernées.

Examen et traitement d'une plainte

Lorsqu'une plainte fait l'objet d'une enquête, des informations sont recueillies sur la base des informations fournies par le plaignant et des informations que le centre peut déjà détenir. Le centre peut être amené à contacter le plaignant pour clarifier certains détails ou demander des informations supplémentaires si nécessaire.

Afin de traiter une plainte rapidement et efficacement, nous aurons besoin des informations suivantes :

- Nom et coordonnées du plaignant
- Les détails de la plainte
- Détails de toutes les mesures déjà prises pour résoudre la plainte
- Détails des conversations tenues qui peuvent être pertinentes pour la plainte
- Copies de toute documentation à l'appui de la plainte.

CPE Narnia s'engage à résoudre les problèmes au premier point de contact. Cependant, cela ne sera pas possible dans toutes les circonstances, auquel cas une procédure de plainte plus formelle sera suivie.

- Lorsqu'une tierce partie est impliquée, directement ou en tant que témoin, le centre peut être amené à s'entretenir avec elle afin de mener une enquête complète sur la plainte.
- Lorsqu'une plainte est reçue, on commence par identifier la nature de la plainte afin de déterminer la procédure à suivre pour son traitement. (santé, sécurité et sûreté des enfants, fonctionnement administratif, membre du personnel du CPE, accessibilité et continuité des services). Les constatations et les conclusions sont notées à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

Gestion et procédures de traitement d'une plainte

- Réception : accuser réception de la plainte. Communiquer avec la personne, répondre à sa préoccupation et décider ensemble de classer le dossier ou de continuer à suivre la procédure de plainte.
- Examen : entreprendre un examen initial de la plainte et déterminer si des informations ou des documents supplémentaires sont nécessaires pour mener à bien une enquête. Contactez le plaignant et les autres personnes impliquées pour obtenir des détails supplémentaires si nécessaire.
- Investigation : enquêter sur la plainte de manière objective et impartiale, en prenant en compte les informations fournies, ainsi qu'en recherchant d'autres informations.
- Répondre : informer le plaignant des conclusions et des mesures prises concernant la plainte.
- Prendre des mesures : le cas échéant, modifier les pratiques ou les politiques de l'entreprise et prendre des mesures correctives.

- Enregistrer : un dossier est conservé contenant tous les détails de la plainte.

Dossier de plainte : contenu

- Formulaire d'enregistrement et suivi d'une plainte
- Le compte rendu des événements et tout document justificatif fourni.
- Accusé de réception
- Une transcription des échanges verbaux entre toutes les personnes impliquées.
- La correspondance entre le plaignant ou toute autre personne impliquée dans le traitement de la plainte.

Conservation des dossiers.

Tous les dossiers de plainte reçus par le CPE Narnia, ainsi que les documents témoignant du suivi, sont confidentiels et conservés sous clé à la place d'affaires. Seule la personne désignée, ou la personne autorisée à agir en son absence, et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque cela est nécessaire à l'exécution des mandats qui leur sont confiés par la loi.

Violation de cette politique

Toute violation de cette politique fera l'objet de mesures correctives pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat/le licenciement. Le centre de la petite enfance se réserve le droit d'intenter une action en justice en cas de préjudice ou de diffamation.

MISE À JOUR DE CETTE POLITIQUE

Le CPE se réserve le droit de modifier la présente politique comme il le juge approprié, sans préavis ni délai.

RATIO PERSONNEL DE GARDE/ENFANTS

Ratios d'éducateurs

| | | |
|---|---|---------------------------|
| Groupe 1 : 8 enfants de 18 à 23 mois - 1 éducateur à temps plein | } | 1 éducateur à temps plein |
| Groupe 2 : 16 enfants 24 mois - 36 mois - 2 éducatrices à temps plein | | |
| Groupe 2 : 16 enfants de 36 à 48 mois - 2 éducateurs à temps plein | } | 1 éducateur à temps plein |
| Groupe 4 : 20 enfants de 48 à 64 mois - 2 éducateurs à plein temps | | |

HEURES D'OUVERTURE

Notre CPE est ouvert de 7 h 00 à 18 h 00, du lundi au vendredi.

CPE Narnia doit se conformer au règlement sur la contribution réduite qui stipule que :
 « Le prestataire de services de garde doit fournir à un enfant de moins de 5 ans au 30 septembre de l'année de référence, des services de garde éducatifs pendant une période continue de garde maximale de 10 heures par jour. »

HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

Routine quotidienne typique

7:00 - 9:30 accueil - centres d'activités - activités semi-structurées et jeux libres

9 h 15 - 9 h 30 collation Toilette ou changement de couches (selon le groupe d'âge)

9:30- 10:30 réunion de groupe et activités adaptées à l'âge des enfants

10h30-11h50 activités extérieures

12:00 - 1:00 déjeuner et préparation de la période de repos Toilette ou changement de couches (selon le groupe d'âge)

1:00-2:30 période de repos / détente

2:30-4:00 activité de groupe - activité semi-structurée et jeu libre

3:00-3:30 collation Toilette ou changement de couches (selon le groupe d'âge)

4:00-6:00 centres d'activités et jeux extérieurs

*Veuillez consulter notre programme éducatif pour plus de détails.

** Les enfants sortent pour des activités extérieures au moins une fois à tous les jours, évidemment selon la météo

CONGÉS : FÉRIÉS, VACANCES, MALADIE OU AUTRES FERMETURE TEMPORAIRE DE LA GARDERIE

Jours fériés et jours de fermeture

Narnia sera fermé les jours suivants :

- Fête du travail
- Yom Kippour
- Rosh Hashana
- Thanksgiving
- Vacances de Noël
- Vendredi saint
- La fête de Victoria
- La Fête Nationale
- La Fête du Canada

Veuillez noter que vous serez facturés pour les jours de fermeture jusqu'à un maximum de treize (13) jours, tel que convenu dans notre entente de subvention avec le MF.

Fermeture imprévue

En cas de fermeture pour une cause hors du contrôle de l'installation (bris de chauffage, panne d'électricité, incendie, tempête de neige, etc.), les parents seront avisés avant 7h 00 par courriel et sur Classdojo.

Si la décision de fermer se fait au cours de la journée, tous les parents/gardiens seront contactés dès que possible par téléphone et par courriel et nous leur demanderons de venir chercher leur

enfant dans un délai précis. Le parent doit alors déboursier la contribution réduite pour le premier jour de fermeture imprévue.

Politique concernant les vacances et la maladie

Narnia offre un service de garde aux familles qui ont besoin d'un service de garde à temps plein et à temps partiel. Quand un enfant est absent du centre de la petite enfance pour cause de maladie ou autre raison les frais demeurent applicables. Nous vous demandons de prévenir le centre de toute absence

Fermetures en raison de conditions climatiques

En cas de tempête de neige ou de fermeture liée aux conditions météorologiques. La décision sera annoncée sur :

- Classdojo
- Courriel

POLITIQUE D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Repas et collations

Le CPE Narnia fournit une collation le matin et l'après-midi ainsi qu'un déjeuner chaud. En raison des allergies, Narnia est soumis à un contrôle des noix. Le CPE Narnia fournira un repas spécial, si nécessaire, pour un enfant ayant des restrictions médicales, à condition que nous recevions une lettre d'un membre du collège des médecins du Québec. Notre menu de collation et notre menu de déjeuner sont affichés sur le tableau des parents et envoyés par courriel tous les mois. Tous les repas supplémentaires fournis par les parents doivent suivre les directives du Guide alimentaire canadien. Le centre de la petite enfance retirera tous les articles qui ne suivent pas le guide.

SERVICE D'ALIMENTATION

Des dîners nutritifs, préparés selon le guide alimentaire canadien, sont fournis à chaque jour par notre service de traiteur Evoosanté (www.evoosante.ca). Notre traiteur est informé de tous les cas d'allergies et de préférences alimentaires des enfants, et des repas végétariens, végétaliens et sans gluten sont également disponibles. Aucun repas ne contient du porc.

Le CPE sert aussi des collations nutritives en avant-midi et en après-midi, planifiées et préparées par notre service de traiteur Evoosanté.

Le menu des dîners et des collations ainsi que la liste des fruits et légumes servis à chaque jour sont affichés sur la porte du CPE. Une copie du menu est mise à jour sur notre site web toutes les quatre semaines et est affichée sur Classdojo.

Allergies

Si l'enfant a des allergies ou des intolérances alimentaires sévères ou à une condition médicale particulière, une diète prescrite par un membre du Collège des médecins du Québec est requise pour faire des modifications ou substitutions à notre menu. Les allergies des enfants sont affichées dans la cuisine et dans toutes les classes. Tous les membres du personnel et le service de traiteur sont informés des allergies des enfants.

POLITIQUE D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

La sécurité

Notre CPE est muni d'une variété d'éléments pour assurer la sécurité de tous, y compris :

- Une porte d'entrée sécurisée à l'aide d'une serrure à code numérique.
- Un interphone vidéo
- Un système d'entrée avec sonnette

Santé et sécurité

Le CPE Narnia est profondément attaché à la santé - la santé de votre enfant, de nos éducateurs et de toute la communauté de Narnia.

La politique de santé prend en considération les facteurs suivants :

- Le confort et les besoins de l'enfant
- Le confort des éducateurs
- Présence constante des éducateurs, assurant la sécurité des enfants
- La minimisation de la contagion

Le personnel du CPE Narnia est responsable de l'application de la politique de santé et de la protection des enfants contre les risques inutiles, le stress et les accidents, de leur arrivée à leur départ.

Les parents sont responsables de garder leur enfant à la maison lorsque cette politique le demande, de venir chercher leur enfant lorsque cela est justifié selon cette politique, et d'aviser le CPE Narnia le plus tôt possible le matin lorsqu'un enfant sera absent pour cause de maladie.

1. Maladie. Les enfants qui sont malades doivent rester à la maison pour récupérer et pour aider à prévenir les infections au CPE Narnia. Il est de la responsabilité des parents de se préparer à l'avance à l'éventualité d'une maladie de leur enfant. Si un enfant est malade, il est important d'avoir un plan pour s'assurer qu'un parent, un proche ou une autre gardienne soit en mesure de rester à la maison avec l'enfant. Bien que le CPE Narnia comprenne que cela puisse causer un inconfort pour les parents, le CPE Narnia a la responsabilité de s'assurer que les normes de santé et le confort de tous les enfants et éducateurs sont respectés, et par conséquent, notre principale préoccupation est de minimiser les infections.

Si tous les parents gardent leurs enfants malades à la maison, les enfants de tous et le personnel de CPE Narnia resteront en meilleure santé.

2. Enfant non fonctionnel. Enfant non fonctionnel (i.e. un enfant jugé pas assez bien pour assister au CPE Narnia par le personnel).

Si le personnel du CPE Narnia détermine qu'un enfant est incapable de suivre le groupe ou de fonctionner dans la routine de la journée, il a le droit de demander au parent de venir chercher l'enfant. L'enfant peut retourner au centre lorsqu'il est suffisamment bien pour participer pleinement.

3. Fièvre. La fièvre est définie comme une température de 38,5°C (101,3°F) ou plus, déterminée par la méthode de mesure tympanique à l'aide d'un thermomètre auriculaire Thermoscan utilisé au CPE Narnia.

Un enfant qui a de la fièvre ne doit pas venir au CPE Narnia avant 24 heures après la fin de la fièvre, (dans le cas d'une pandémie, l'enfant doit rester à la maison pendant 48 heures après la fin de la fièvre) sans avoir recours à des médicaments. Les besoins d'un enfant fiévreux ne peuvent pas être satisfaits au centre. Si l'enfant a de la fièvre pendant la journée, on téléphonera aux parents et on leur demandera de venir chercher. L'enfant peut retourner au centre 24 heures après la fin de la fièvre [température de 38,5°C (101,3°F) ou plus] (dans le cas d'une pandémie, l'enfant doit rester à la maison pendant 48 heures après la fin de la fièvre), sans l'aide d'acétaminophène ou de tout autre médicament.

4. Yeux/Conjonctivite. Un enfant qui a les yeux rouges, gonflés et/ou un écoulement coloré, ou qui se réveille avec une paupière incrustée et collée, ne doit pas venir au CPE Narnia jusqu'à ce que ces symptômes disparaissent ou qu'un médecin approuve son retour au CPE Narnia. Si un enfant qui se trouve à la garderie a les yeux rouges ou gonflés avec des sécrétions, on téléphonera aux parents pour leur demander de venir chercher l'enfant le plus rapidement possible.

Il est fortement conseillé que l'enfant soit vu par un médecin pour un diagnostic. L'enfant peut retourner au centre 24 heures après la disparition de tous les symptômes ou 24 heures après la mise en place d'une pommade antibiotique.

5. Vomissements. Si un enfant vomit à la maison, il ne doit pas venir au CPE. Si un enfant vomit une fois pendant la journée au CPE Narnia, on téléphonera aux parents et on leur demandera de venir chercher l'enfant immédiatement. L'enfant peut retourner au centre 24 heures après le dernier incident de vomissement

6. Diarrhée. Si un enfant a la diarrhée à la maison, il ne doit pas venir au CPE. La diarrhée est très contagieuse. Si un enfant a deux diarrhées dans la journée (dans le cas d'une pandémie, si l'enfant a une diarrhée) au CPE Narnia, on appellera les parents et on leur demandera de venir chercher l'enfant immédiatement. L'enfant peut retourner au centre 24 heures après le dernier incident de diarrhée.

7. Poux et lentes. Dans des situations particulières telles qu'une infestation et persistante. Si l'on découvre qu'un enfant a des poux ou des lentes, on appelle les parents et on leur demande de venir chercher l'enfant immédiatement.

La tête de l'enfant doit être traitée contre les poux à la maison. Il est impératif d'enlever manuellement les poux et les lentes des cheveux humides à l'aide d'un peigne à lentes fin. Il s'agit d'un processus long et le parent doit s'engager pleinement dans ce processus. Tous les parents du centre seront informés de la présence de poux. Les parents devront être très vigilants et vérifier quotidiennement les cheveux de chaque enfant et de chaque membre de la famille. Nous recommandons d'attacher les cheveux longs. Tous les draps et animaux en peluche seront renvoyés à la maison jusqu'à ce que Narnia soit débarrassé de tous les poux et lentes. Narnia fera appel à des parents volontaires tout au long de l'année pour effectuer un contrôle complet des poux. Chaque enfant ayant eu des poux sera vérifié avant de pouvoir retourner au CPE Narnia. Chaque fois que des lentes ou des poux seront trouvés, l'enfant sera renvoyé à la maison. Si cela se reproduit avec le même enfant plus de 3 fois, nous recommandons qu'un spécialiste externe des poux soit envoyé à la maison pour enlever toutes les lentes et les poux, aux frais de la famille. L'enfant peut retourner au centre après le traitement décrit ci-dessus et après vérification de l'enfant par le personnel du CPE Narnia.

8. Maladies contagieuses. En plus des conditions de santé décrites dans la présente politique, si le CPE Narnia soupçonne la présence d'une maladie contagieuse chez un enfant, nous appellerons le parent pour qu'il vienne chercher l'enfant le plus tôt possible. Il est fortement conseillé que l'enfant soit vu par un médecin pour un diagnostic. Les exemples de maladies contagieuses comprennent, entre autres, la rougeole, les oreillons, la rubéole, la cinquième maladie, la maladie des mains, des pieds et de la bouche, la varicelle, les oxyures, le croup, la roséole et la coqueluche. Les enfants qui contractent une maladie contagieuse doivent rester à la maison pour récupérer et pour aider à prévenir les infections au CPE Narnia.

Les périodes d'isolement pour toutes les maladies contagieuses doivent être respectées. Pour chaque maladie contagieuse connue présente au centre, le CPE Narnia enverra par courriel aux parents une fiche d'information à laquelle ils pourront se référer.

Les parents doivent informer la directrice du CPE Narnia dans les plus brefs délais en cas de maladie contagieuse confirmée. La directrice informera les autres familles.

En cas d'accident mineur ou majeur, un rapport doit être rempli par l'éducateur et le parent. Le parent sera contacté. En cas d'accident majeur, le 911 sera appelé et le parent sera contacté immédiatement.

L'administration des médicaments

Le CPE Narnia 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. Dans le cas d'un médicament prescrit, les informations recueillies par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament prouvent l'autorisation du médecin.

Narnia n'est PAS AUTORISÉ à administrer quelque médicament que ce soit sans l'autorisation d'un médecin.

Nonobstant le premier paragraphe, l'acétaminophène peut être administré et appliqué à un enfant sans autorisation médicale, à condition qu'ils soient conformes au protocole figurant à l'annexe II. Les gouttes nasales salines, les solutions d'hydratation orale, la crème à l'oxyde de zinc, la lotion à la calamine et la crème solaire peuvent être appliquées sur un enfant sans autorisation médicale, avec une autorisation écrite.

À l'exception de l'acétaminophène, de l'hydratation orale, de l'insectifuge, de la lotion à la calamine, de l'oxyde de zinc et de la crème solaire, le CPE Narnia doit s'assurer que seul le médicament fourni par le parent est administré à l'enfant.

L'étiquette du contenant de médicaments doit indiquer le nom de l'enfant, le nom du médecin, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement. De plus, les parents doivent toujours aviser le CPE Narnia si un médicament a été administré à l'enfant avant son arrivée à Narnia.

Au CPE Narnia, seuls les éducateurs permanents ont le droit d'administrer des médicaments.

À l'exception de la crème solaire et de l'oxyde de zinc, le CPE Narnia doit s'assurer que l'administration d'un médicament à un enfant est consignée dans le registre tenu à cette fin, par la personne qui l'a administré.

Ce registre doit comprendre le nom de l'enfant, le nom du médicament, la date et l'heure de l'administration du médicament, la quantité administrée et la signature de la personne qui a administré le médicament.

Le CPE Narnia doit s'assurer que tous les médicaments sont clairement étiquetés et rangés dans un espace de rangement réservé à cette seule fin. Tous les médicaments doivent être hors de portée des enfants, éloignés des aliments, des produits toxiques et des produits d'entretien. Ce stockage doit être maintenu sous clé en permanence.

Nonobstant le premier paragraphe, les solutions d'hydratation orale, les gouttes nasales salines, l'oxyde de zinc, la crème solaire et les EpiPens ne doivent pas être stockés sous clé. Les solutions d'hydratation orale doivent être conservées à l'écart de la nourriture.

Les services de garde d'enfants doivent respecter les règlements rigoureux du Ministère de la Famille en ce qui a trait à l'administration, l'entreposage et à la fiche d'administration de tout médicament donné à un enfant, sans exception. Le CPE Narnia 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. Dans le cas d'un médicament prescrit, Tout médicament doit :

- Être dans son contenant original avec l'ordonnance originale sur le contenant
- Clairement identifier le nom de l'enfant

- Décrire le nom du médicament, la posologie, la durée du traitement ainsi que sa date d'expiration

« Le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (chapitre S-4.1.1, r. 2) prévoit que l'acétaminophène peut être administré à un enfant reçu par un prestataire de services de garde, sans autorisation médicale, pourvu qu'il le soit conformément au présent protocole et que le parent y consente par écrit. Selon le présent protocole, l'acétaminophène peut être administré uniquement pour atténuer la fièvre. »

Les gouttes nasales salines, les solutions d'hydratation orale, la crème à l'oxyde de zinc, la lotion à la calamine et la crème solaire peuvent être appliquées et administré sur un enfant sans autorisation médicale, avec une autorisation écrite du parent sur le formulaire "Autorisation parentale pour l'administration d'un médicament"

Au CPE Narnia, seuls les éducateurs permanents ont le droit d'administrer des médicaments.

Le CPE Narnia doit s'assurer que tous les médicaments sont clairement étiquetés et rangés dans un espace de rangement réservé à cette seule fin. Tous les médicaments doivent être hors de portée des enfants, éloignés des aliments, des produits toxiques et des produits d'entretien.

POLITIQUE D'ACCUEIL ET DE DÉPART DE L'ENFANT

Arrivée et départ

Le CPE Narnia est ouvert de 7h00 à 18h00 du lundi au vendredi, Les parents qui arrivent avant 7h00 doivent attendre avec leur enfant jusqu'à l'ouverture du CPE Narnia à 7 h. L'enfant doit toujours être enregistré par l'une des éducatrices à son arrivée. Nous recommandons fortement aux enfants d'arriver avant 9h00. Les centres d'activités et les groupes d'âge mixtes constituent une partie importante de notre programme. Cette période d'accueil permet aux enfants de s'intégrer et donne le ton de la journée. Nous respectons le fait que les parents ont besoin de temps avec leurs enfants et nous encourageons les parents à venir chercher leurs enfants tôt plutôt que de les déposer tard. Lorsque vous quittez le centre avec votre enfant, veuillez en informer l'éducatrice. Si une autre personne que les parents doit venir chercher l'enfant, vous devez nous en informer par écrit à l'avance. Si la porte principale est verrouillée pour une raison quelconque, le parent doit rester avec l'enfant jusqu'à ce que la porte du centre soit ouverte.

PARTICIPATION DES PARENTS

Tous les parents sont encouragés à s'engager dans l'expérience d'apprentissage de leur enfant. Les enfants sont toujours si fiers lorsque leurs parents participent au centre. Si vous avez des compétences ou une expertise que vous souhaitez partager avec nous, veuillez appeler ou envoyer un courriel au centre. Les parents sont également encouragés à participer aux comités formés en fonction des besoins du centre.

Façons dont nous encourageons la communication :

Face à face - L'équipe du CPE Narnia est disponible pour parler avec les parents en face à face le matin ou l'après-midi.

Courriel - Vous pouvez envoyer un courriel au centre info@narnia.qc.ca pour toute question que vous souhaitez poser à l'équipe. De plus, afin de tenir les parents au courant, des courriels concernant les protocoles, les événements à venir, les fermetures, les activités et les informations générales sont envoyés par courriel.

Téléphone - Nous vous invitons à appeler le centre pour toute question. (514) 932-9137.

Autorisation pour venir chercher un enfant

Un parent doit remplir un formulaire d'autorisation pour toute personne autorisée à venir chercher son enfant. La personne doit fournir une pièce d'identité avec photo, sans laquelle le CPE ne permettra pas à l'enfant de quitter.

Matériel fourni par les parents

- 1) Les parents doivent fournir toutes les couches.
- 2) Les enfants doivent avoir 2 vêtements de rechange : pantalons, chemises, sous-vêtements et chaussettes. Une paire de chaussures d'intérieur doit être laissée à Narnia. Les affaires de votre enfant doivent être clairement étiquetées.

Matériel fourni par le CPE Narnia

- 1) Les draps de lit et les couvertures pour la période de repos.
- 2) Les enfants doivent arriver au service de garde avec de la crème solaire déjà appliquée par les parents. Nous réappliquerons la crème solaire, au besoin, tout au long de la journée.

Le conseil d'administration

CPE NARNIA INC. et les affaires de la corporation sont gérés par un conseil d'administration composé de 9 membres élus par l'assemblée générale.

Tout membre en règle a le droit de vote et peut être élu au sein du conseil d'administration. La composition du C.A. est la suivante :

- 6 parents utilisateurs;
- 2 personnel éducateur;
- 1 membre issu de la communauté;

Le conseil d'administration est l'organe de direction légal du CPE NARNIA INC. et participe à toutes les décisions importantes concernant son fonctionnement. Ce qui suit résume les parties pertinentes des statuts de Narnia :

- Tous les parents sont membres de la corporation et sont tenus d'assister à chaque assemblée générale.

- Les parents membres du conseil d'administration sont élus lors d'une assemblée générale pour un mandat d'un an. Les parents sont invités à poser leur candidature au conseil 24 heures avant l'assemblée générale. Les candidats sont invités à se présenter lors de l'assemblée générale. Le vote a lieu s'il y a plus de candidats que de postes ouverts.
- Les postes de président, vice-président, trésorier et secrétaire sont choisis parmi les parents membres du conseil d'administration. Les responsabilités de ces officiers sont décrites dans le règlement intérieur de Narnia.
- Le conseil d'administration doit être composé d'une majorité de parents, de deux membres employés et d'un membre extérieur à la communauté.

POLITIQUE ADMINISTRATIVE (FRAIS DE GARDE, PÉNALITÉS, MODALITÉS DE PAIEMENT, REÇUS D'IMPÔT)

Frais de garde d'enfants

Les parents dont l'enfant fréquente Narnia peuvent bénéficier de la réduction des frais de contribution (9,35 \$ par jour pour 10 heures de garde) conformément à la politique familiale du gouvernement. Ces frais sont déterminés sur l'ensemble de l'année et divisés en douze (12) paiements égaux de septembre à août.

Narnia fournit des services, des activités et des spécialistes supplémentaires afin d'améliorer la qualité de notre centre de garde d'enfants. Il n'y a pas de frais pour ces services qui vont au-delà du programme gouvernemental requis.

Notre programme amélioré comprend, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Participation des parents et activités basées sur les talents des parents (i.e. aides communautaires; dentiste, artiste, musicien)
- Participation au yoga et à l'escalade
- Les événements saisonniers basés sur les intérêts des enfants.
- Des visites à la bibliothèque de Westmount, promenades dans le quartier, au jardin et au complexe urbain.
- Personnel et éducateurs supplémentaires au-delà du ratio enfants/éducateurs requis, tel que spécifié dans les règlements gouvernementaux concernant les centres de la petite enfance.

Politiques de paiement

1. Les paiements mensuels doivent être effectués le premier jour de chaque mois. Au moment de l'entretien d'inscription, les parents sont priés de remettre à la directrice douze chèques postdatés. Les chèques doivent être libellés à l'ordre de : "CPE NARNIA INC".
2. Le programme gouvernemental de 9,35 \$ par jour correspond à 10 heures de garde par jour. Tous les enfants inscrits pour plus de 10 heures se verront facturer un supplément de 5,00 \$ par heure et par jour. Ceci doit être indiqué sur le contrat. Des frais de retard seront appliqués à tous les clients qui restent au-delà des heures indiquées sur leur contrat.

3. Les parents en retard de paiement pourraient se voir demander de retirer leur enfant du CPE Narnia. Les parents qui doivent de l'argent de l'année précédente ne seront pas autorisés à inscrire un enfant jusqu'à ce que la dette soit payée.
4. Il y aura des frais supplémentaires de 10,00 \$ pour tout chèque retourné au CPE Narnia pour cause de fonds insuffisants (NSF).
5. Les remboursements pour les absences ne sont pas accordés.

Frais de retard

Le CPE Narnia ferme à 18h00, les enfants doivent partir avant 18h00. Si pour une raison urgente vous prévoyez d'arriver après, veuillez nous en informer par téléphone. Tout retard entraînera des frais de 1 \$ par minute après 18h00. Le parent doit signer un registre pour démontrer qu'il est arrivé en retard au CPE.

Reçus d'impôt

Des reçus d'impôt fédéral sont fournis chaque année pour les frais de 9,35 \$ par jour. Les reçus sont émis au plus tard à la fin du mois de février.

Autres

Cubbies

Chaque enfant a son propre casier dans le vestiaire qui est étiqueté. Les parents doivent aider à enlever les vêtements d'extérieur qui doivent être laissés au vestiaire et mettre des chaussures d'intérieur avant d'amener leur enfant dans la salle de jeux. Les vêtements supplémentaires sont conservés dans le casier de l'enfant.

Nous encourageons les parents à vérifier quotidiennement les avis qui sont placés dans le casier de chaque enfant.

Fêtes d'anniversaire

Notre politique est la suivante : pas de bonbons, pas de sacs à surprises et pas de ballons. Nous suggérons que tous les gâteaux et les petits gâteaux soient une portion de taille enfant.

Entretiens parents/éducateurs

Portrait périodique deux fois par année - Ces réunions ont lieu vers la fin du mois de novembre et la fin du mois de mai. C'est l'occasion de partager et d'échanger des observations avec les éducateurs de votre enfant et de discuter du développement de votre enfant. Cependant, les parents doivent se sentir libres de rencontrer l'éducateur de leur enfant à tout moment pour discuter de problèmes spécifiques survenant soit à Narnia, soit à la maison.

Politique d'orientation

La politique d'orientation la plus importante est d'aider les enfants à développer un sens intérieur du comportement acceptable et inacceptable.

Modéliser et renforcer un comportement approprié

Félicitez et renforcez les interactions sociales positives

Enseignez des compétences sociales adaptées à l'âge de l'enfant

Veillez à ce que l'environnement de la classe soit aussi efficace que possible.

Utilisez des mesures préventives, soyez attentifs aux situations potentiellement problématiques et réajustez-les si nécessaire.