

RENSEIGNEMENTS SUR LES RÈGLES D'ORGANISATION DE LA PRESTATION DES SERVICES D'UNE GARDERIE

Ce document sur les règles d'organisation de la prestation des services de garde est destiné aux parents utilisateurs. Il intègre les renseignements que le service de garde doit obligatoirement fournir et propose des renseignements additionnels sur les règles d'organisation de la prestation des services d'une garderie ayant des places non subventionnées. La présente fiche constitue une synthèse des renseignements requis.

Rappel des renseignements obligatoires, à inclure dans le document sur les règles d'organisation de la prestation des services de garde, indiqués dans le guide à l'intention du demandeur de permis de garderie ayant des places non subventionnées

Orientations générales

Vous devez indiquer les orientations générales de votre service de garde. Ces orientations doivent faire ressortir la mission de l'organisation, ses buts et ses valeurs, la clientèle visée et les caractéristiques du territoire à servir ainsi que l'offre de services de garde (fréquentation à temps plein, à temps partiel, etc.).

On peut aussi indiquer les préoccupations du prestataire de services concernant, par exemple, le soutien qu'il entend donner aux parents ou encore les caractéristiques du milieu et de l'environnement.

Assurez-vous que l'énumération expose les valeurs de votre service de garde (p. ex. le respect, la place prépondérante des parents quant à l'éducation des enfants, la collaboration, etc.) les objectifs et l'offre de services (p. ex. temps plein, temps partiel, soir, fin de semaine). À cet égard, des discussions peuvent être tenues entre le personnel et les membres du conseil d'administration ou la personne propriétaire de la garderie afin de définir la mission et les valeurs si celles-ci ne sont pas encore définies.

Politique d'admission

La politique d'admission doit être suffisamment explicite pour permettre à toute personne de bien saisir la démarche à entreprendre pour l'admission des enfants au service de garde (ordre d'admission et, le cas échéant, priorité accordée). On y trouve des critères liés à l'âge des enfants, au type de clientèle, à la situation géographique, au rang sur la liste d'inscription (« ancienneté ») et au lien de parenté avec un enfant fréquentant déjà le service de garde. On peut y mentionner également l'existence d'une politique concernant l'accueil des enfants handicapés. Dans le cas où le service de garde réserve des places pour une clientèle particulière, la politique d'admission devrait indiquer le nombre de places visé.

Le cas échéant, cette politique doit mentionner l'adhésion du service de garde à un guichet d'accès aux places en service de garde de même que les coordonnées de ce guichet. Enfin, rappelez-vous qu'une politique d'admission ne doit pas aller à l'encontre des dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne.

Politique d'expulsion

La politique d'expulsion doit permettre à tout parent dont l'enfant fréquente le service de garde de bien connaître les motifs qui peuvent amener le service de garde à expulser un enfant ainsi que la procédure afférente (avis, délais). La politique devrait présenter la démarche préalable à l'expulsion ainsi que les différents moyens qui pourraient permettre aux parties (service de garde et parents) de résoudre le problème ou le différend afin, si possible, d'éviter l'expulsion. S'il y a lieu, la politique doit prévoir la mise en œuvre, entre les parents et le service de garde, d'un plan d'intervention.

Heures d'ouverture

Les heures d'ouverture projetées du service de garde doivent être indiquées.

Horaire type des activités quotidiennes

Vous devez fournir l'horaire type des activités prévues au cours de la journée pour mettre en application le programme éducatif. Cet horaire doit prévoir les moments clés tels l'accueil, l'heure des repas et des collations, les périodes de rangement et de transition, la sieste et le départ ainsi que les périodes de sortie à l'extérieur. Cet horaire doit être conçu pour répondre aux objectifs du programme éducatif tout en étant adapté aux besoins immédiats des enfants, et il doit tenir compte des ressources disponibles et des saisons.

Il est important de présenter un horaire type particulier pour les poupons si votre service de garde en accueille. La journée des poupons devrait se dérouler selon leur rythme individuel et intégrer les activités de routine et d'hygiène, l'alimentation, les activités de stimulation et de repos ainsi que les sorties extérieures.

Parce que les périodes de jeu varient d'une journée à l'autre, donnez quelques exemples d'activités planifiées pour les enfants en dehors des activités de base. Votre programme éducatif permettra de préciser cette information.

Procédure de traitement des plaintes

Vous devez indiquer la procédure de traitement des plaintes qui sera appliquée dès l'ouverture de votre service de garde.

Celle-ci devrait permettre d'informer les parents à propos de divers sujets, par exemple :

- l'objectif de la procédure, la définition d'une plainte et les buts du traitement d'une plainte;
- les personnes qui peuvent porter plainte et celles chargées de recevoir les plaintes;
- les modalités pour soumettre une plainte;
- les étapes du traitement d'une plainte;
- le traitement des plaintes ayant un caractère d'urgence;
- la durée du traitement d'une plainte et la communication du résultat de son traitement;
- le suivi et le règlement d'une plainte :
 - le rapport périodique du traitement de la plainte,
 - la conservation du dossier relatif à la plainte.

Renseignements additionnels sur les règles d'organisation de la prestation des services

Politique d'accueil et de départ de l'enfant

Indiquez comment doivent se dérouler les arrivées et départs quotidiens; précisez qui doit habiller et déshabiller l'enfant; décrivez l'organisation des vestiaires et donnez les consignes nécessaires à ce sujet. Cette politique peut également aborder l'intégration d'un nouvel enfant dans le service de garde

Participation des parents

Décrivez les différents mécanismes mis sur pied afin de favoriser la participation des parents (p. ex. visites des parents, communications aux parents à l'occasion d'activités spéciales ou autres).

Comité de parents

Indiquez comment sera formé le comité de parents. Celui-ci sera composé de cinq personnes élues par et parmi les parents d'enfants qui sont reçus à la garderie. Soulignez qu'aucune de ces cinq personnes ne peut être propriétaire de la garderie, membre de son conseil d'administration, de son personnel ou être liée à ces personnes. (Réf. : article 31 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (chapitre S-4.1.1) (LSGEE).

- Le comité peut être consulté sur tous les aspects touchant la vie des enfants de la garderie, et notamment : 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 la garderie, l'aménagement et l'ameublement, les services fournis ainsi que le traitement des plaintes. (Réf. : article 32 de la LSGEE).
- Chaque année, avant le 15 octobre, la direction de la garderie convoque à une assemblée, par écrit, tous les parents d'enfants qui sont reçus à la garderie afin qu'ils élisent leurs représentants à ce comité. (Réf. : article 33 de la LSGEE)
- Une fois élu, le comité choisit parmi ses membres un président ou une présidente qui dirige les réunions et un ou une secrétaire qui dresse les procès-verbaux. La direction doit s'assurer que les membres du comité se réunissent au moins quatre fois par année. Aux réunions du comité, le quorum est de trois membres. S'il survient une vacance au comité, la direction convoque une réunion afin de pourvoir le poste vacant. (Réf. : article 34 de la LSGEE)
- Le comité de parents se dote d'un règlement intérieur¹. (Réf. : article 35 de la LSGEE)
- La direction informe, par écrit, tous les parents usagers du nom des membres du comité de parents. (Réf. : article 36 de la LSGEE)
- La direction convoque une réunion du comité de parents par un avis écrit envoyé aux membres au moins 10 jours avant la date prévue de cette réunion. L'avis doit indiquer la date, l'heure, le lieu de la réunion ainsi que les sujets qui y seront traités. Cet avis est aussi transmis aux parents. (Réf. : article 37 de la LSGEE)
- La direction de la garderie conserve dans les locaux de la garderie pendant cinq ans tous les documents relatifs au comité de parents. (Réf. : article 38 de la LSGEE)
- Aucun membre du comité de parents ne peut être poursuivi en justice pour un acte accompli de bonne foi dans l'exercice de ses fonctions. (Réf. : article 39 de la LSGEE)

1. L'ensemble des règles de fonctionnement du comité de parents décrivant notamment les modalités d'élection, le mode de fonctionnement et les modalités de participations des parents.

Matériel fourni par les parents et matériel fourni par le service de garde

Dressez la liste des effets que l'enfant doit apporter au service de garde, ainsi que des règles s'y rattachant. Précisez que le matériel utilisé pendant la prestation des services de garde est fourni par le service de garde.

Politique en ce qui a trait à l'alimentation en général, aux allergies et à l'intolérance alimentaire

Décrivez la politique du service de garde en ce qui a trait à l'alimentation en général et aux repas et collations servis aux enfants en particulier, telle qu'elle est définie dans les articles 110 et 111 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RSGEE).

Mentionnez la politique d'affichage du menu requise en vertu de l'article 112 du RSGEE.

Décrivez la politique du service de garde en ce qui concerne les diètes spéciales. Il est intéressant de fixer des consignes ou des interdictions concernant ce que le parent peut fournir à l'enfant (bonbons, autres friandises, etc.).

Précisez les heures auxquelles les repas et les collations sont servis aux enfants.

Pour la sécurité de l'enfant, la politique peut aborder la dimension de la diffusion de renseignements particuliers sur un enfant souffrant d'allergies alimentaires. Ces renseignements (nom de l'enfant, mention de l'allergie) ainsi que la photo de l'enfant peuvent être affichés dans la cuisine et dans les locaux où pourrait se trouver cet enfant, à condition qu'un consentement des parents soit obtenu au préalable.

Vous pouvez décrire la politique du service de garde en cas d'allergie sévère.

Procédure suivie en cas de maladie ou d'accident sérieux

Décrivez la procédure suivie en cas de maladie ou d'accident sérieux. Cette procédure doit respecter les dispositions de l'article 102 du RSGEE.

Politique de conservation, d'administration, d'étiquetage et d'entreposage des médicaments et des insectifuges

Cette politique doit respecter les dispositions des articles 116 à 121.8 du RSGEE.

Elle doit préciser que le prestataire de services de garde ne peut conserver aucun médicament et insectifuge dont la date d'expiration est dépassée ou qui n'est pas dans son contenant ou son emballage d'origine, selon le cas, et clairement étiqueté au nom de la personne à qui il est destiné. Le personnel doit s'assurer que seul un médicament fourni par le parent de l'enfant à qui il est destiné lui est administré. Aucun médicament destiné à un enfant reçu en service de garde n'est conservé ni administré sans l'autorisation écrite du parent, et il doit être prescrit par un professionnel de la santé habilité par la loi à cet effet. L'autorisation écrite du parent doit contenir le nom de l'enfant, le nom du médicament à administrer, les instructions relatives à son administration, la durée de l'autorisation et la signature du parent.

S'il s'agit d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation du médecin.

L'étiquette du contenant de ce médicament doit indiquer le nom de l'enfant, le nom du médicament, sa date d'expiration, sa posologie et la durée du traitement.

Si un médicament expiré est fourni par le parent, le prestataire de services de garde doit le lui remettre.

En conformité avec l'article 121, le prestataire de services de garde peut fournir, conserver et administrer de l'acétaminophène ou de l'insectifuge à tout enfant sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité pourvu qu'ils le soient conformément au protocole prévu à l'annexe II du RSGEE et signé par le parent.

Seule la personne désignée par écrit par le service de garde peut administrer un médicament ou un insectifuge à un enfant.

Le prestataire de services de garde peut administrer à un enfant, sans l'autorisation d'un professionnel de la santé habilité, les solutions nasales salines, les solutions orales d'hydratation, de la crème pour l'érythème fessier, du gel lubrifiant en format unique pour la prise de température, de la crème hydratante, du baume à lèvres, de la lotion à la calamine et de la crème solaire.

Une fiche d'administration des médicaments doit être tenue pour chaque enfant que le service de garde reçoit.

Enfin, les médicaments et insectifuges doivent être entreposés dans un espace de rangement sous clé, hors de la portée des enfants, à l'écart des denrées alimentaires, des produits toxiques et des produits d'entretien.

Frais de garde, pénalités, modalités de paiement et reçus d'impôt

Indiquez le montant de la contribution exigée pour la garde des enfants.

Décrivez le mode de paiement exigé des parents et la politique du service de garde en cas de retard dans un paiement.

Informez les parents qu'ils peuvent obtenir un reçu aux fins de l'impôt.

Un reçu pour frais de garde (relevé 24) est remis aux parents pour les frais autres que la contribution réduite et un reçu fédéral est délivré pour tous les frais de garde au plus tard le 28 février de chaque année, aux fins de la déclaration de revenus.

Ratio personnel de garde/enfants

Décrivez la politique d'organisation du service de garde relative au ratio personnel de garde/enfants conformément aux dispositions du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (article 21) :

- un membre pour 5 enfants ou moins, présents et âgés de moins de 18 mois;
- un membre pour 8 enfants ou moins, présents et âgés de 18 mois à moins de 4 ans;
- un membre pour 10 enfants ou moins, présents et âgés de 4 ans à moins de 5 ans au 30 septembre.

Ce ratio s'applique globalement et en tout temps durant les heures de prestation de services.

Procédure de fermeture temporaire

Indiquez la procédure à suivre si le service de garde doit fermer pour une cause incontrôlable (tempête, bris de chauffage, incendie, etc.).

Vous pouvez également indiquer la procédure à suivre pour l'évacuation des locaux du service de garde.

Règles relatives au programme concernant les sorties et le transport

Énumérez les différentes règles relatives au programme concernant les sorties.

Divers

Vous pouvez profiter de cette section pour inscrire toute information pertinente au sujet des différentes règles.

Par exemple :

- Interdiction de fumer sur les lieux
- Politique de stationnement,
- L'information sur le plan de mesures d'urgence, etc.

Exemple de table des matières du document sur les règles d'organisation de la prestation des services d'une garderie

TABLE DES MATIÈRES

N° PAGE

PRÉSENTATION DE LA GARDERIE

ORIENTATIONS GÉNÉRALES

POLITIQUE D'ADMISSION

POLITIQUE D'EXPULSION

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

RATIO PERSONNEL DE GARDE/ENFANTS

HEURES D'OUVERTURE

HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

CONGÉS : FÉRIÉS, VACANCES, MALADIE OU AUTRES

FERMETURE TEMPORAIRE DE LA GARDERIE

POLITIQUE D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

- Alimentation, allergies et intolérance alimentaire
- Conservation, administration, étiquetage et entreposage des médicaments et des insectifuges
- Procédure de suivi en cas de maladie ou d'accident, mesures d'urgence et gestion des renseignements personnels

POLITIQUE D'ACCUEIL ET DE DÉPART DE L'ENFANT

PARTICIPATION DES PARENTS

- Personnel autorisé à venir chercher votre enfant
- Visites des parents
- Matériel à fournir par les parents
- Communications aux parents (rencontre annuelle, activités spéciales, etc.)

COMITÉ DE PARENTS

- Modalités d'élection et mode de fonctionnement
- Modalités de participation

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

RÈGLES RELATIVES AU PROGRAMME CONCERNANT LES SORTIES ET LE TRANSPORT

DIVERS

- L'information sur le plan de mesures d'urgence