

LES PETITS MURMURES

Régie interne



INSTALLATION des Remparts

13, rue Couillard
Québec (Québec) G1R 3S8

INSTALLATION de la Colline

8, rue Cook RC-16
Québec (Québec) G1R 5J8

INSTALLATION des Ursulines

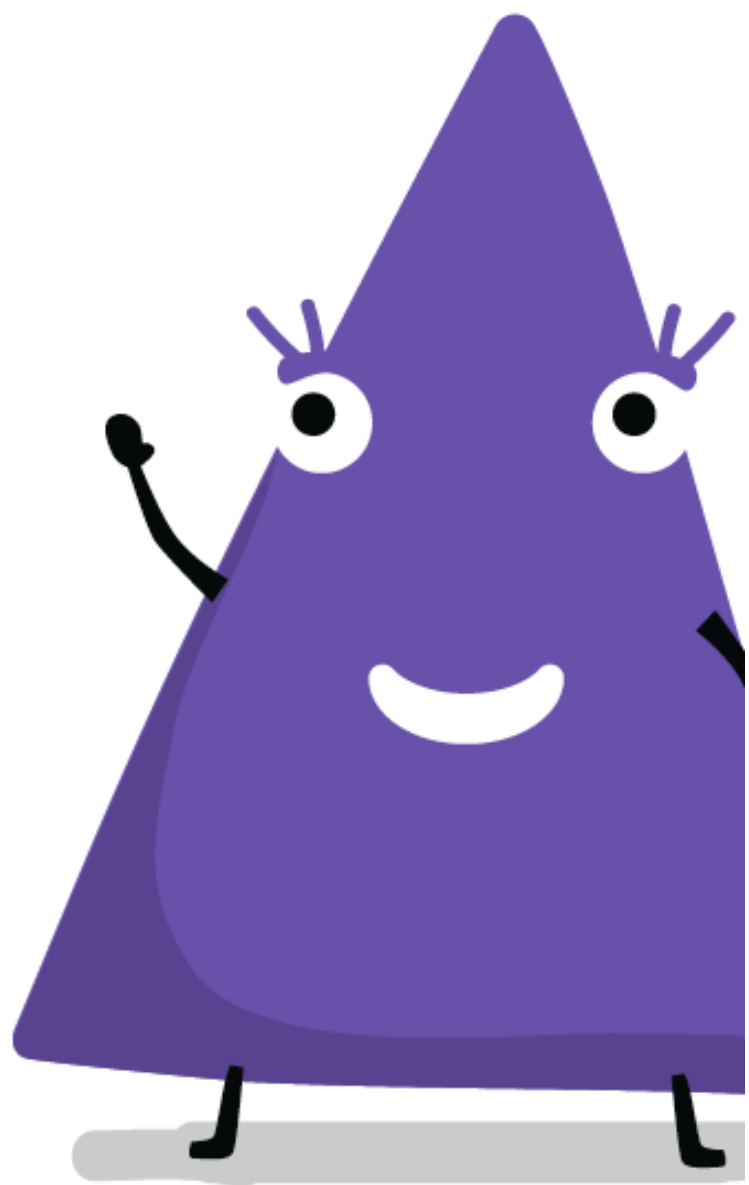
2, rue du Parloir
Québec (Québec) G1R 4M5

RÉGIE INTERNE

Adoptée par les membres du conseil d'administration du CPE Les Petits Murmures

R2019-09-03.04

DDM 2022-06-16



RÉGIE INTERNE

TABLE DES MATIERES

QUI SOMMES-NOUS ?	6
ORIENTATIONS GÉNÉRALES	7
MISSION-VISION-VALEURS.....	7
STRUCTURE DU CPE ET GOUVERNANCE	7
OFFRE DE SERVICES ÉDUCATIFS	8
HEURES D'OUVERTURE.....	8
CLIENTELE VISEE (TERRITOIRE)	8
POLITIQUE D'ADMISSION	9
CLIENTELE	9
FREQUENTATION	9
CHANGEMENT DE FREQUENTATION	9
RATIO PERSONNEL EDUCATEUR/ENFANTS	9
INSCRIPTION	9
ENFANTS PRESENTANT DES BESOINS PARTICULIERS.....	10
INSCRIPTION	10
POLITIQUE ADMINISTRATIVE	11
CONTRIBUTION PARENTALE	11
SERVICES COMPLEMENTAIRES	11
FRAIS DIVERS	11
MODALITE DE PAIEMENT	12
RETARD DE PAIEMENT	12
REÇUS AUX FINS D'IMPÔT.....	12
CALENDRIER D'ASSIDUITÉ	13
FERIES	13
FERMETURE TEMPORAIRE DU CPE	13
AVIS D'ABSENCE POUR MALADIES OU AUTRES	14
VACANCES	14
AVIS DE DEPART	14
FICHE D'ASSIDUITE.....	14
POLITIQUE D'ACCUEIL	14
INTEGRATION D'UN NOUVEL ENFANT	14
RESPONSABILITES PARENTALES A L'ARRIVEE ET AU DEPART	15
PERSONNES AUTORISEES A VENIR CHERCHER L'ENFANT	15
POLITIQUE D'HYGIÈNE, SANTÉ ET SÉCURITÉ	15
ADMINISTRATION DES MEDICAMENTS	15
RANGEMENT DES MEDICAMENTS.....	15
ÉTAT DE SANTE DE L'ENFANT ET SITUATION NECESSITANT L'EXCLUSION	15
PRINCIPALES MALADIES CONTAGIEUSES.....	16
PERSONNE A CONTACTER EN CAS D'URGENCE	16
MESURES D'HYGIENE, DE SANTE ET SECURITE	16

RÉGIE INTERNE

PRECAUTIONS UNIVERSELLES EN CAS DE PRESENCE DE SANG	16
RESPECT DU SOMMEIL DE L'ENFANT	17
MILIEU SANS FUMEE	17
POLITIQUE ALIMENTAIRE	17
MENU	17
HEURES DE REPAS ET COLLATIONS	17
COMPOSITION	17
SPECIFICITES	17
ALLERGENES	18
POLITIQUE DE SÉCURITÉ.....	18
EN CAS D'INCIDENT	18
EN CAS D'ACCIDENT	18
EXERCICE D'EVACUATION	18
REFUGE EN CAS D'URGENCE.....	19
GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	19
FONCTIONNEMENT.....	19
PROGRAMME PEDAGOGIQUE	19
HORAIRE TYPE DES ACTIVITES QUOTIDIENNES	19
CODE VESTIMENTAIRE	20
LITERIE ET COUVERTURE	20
JOUETS PERSONNELS ET OBJETS TRANSITIONNELS.....	20
EFFETS PERSONNELS FOURNIS PAR LE PARENT	20
ACCES AU SERVICE DE GARDE, DEBARCADERE ET STATIONNEMENT	21
PARTICIPATION DES PARENTS	22
DONS	22
RÈGLES RELATIVES AU PROGRAMME DE SORTIES ET AU TRANSPORT.....	23
MODES DE COMMUNICATION	23
COMMUNICATION QUOTIDIENNE	23
RENCONTRE INDIVIDUELLE	23
CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	23
POLITIQUE D'EXPULSION	24
PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	24
PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES	24
ANNEXES.....	25

RÉGIE INTERNE

Pourquoi une Régie interne ?

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.

Bonne lecture !

RÉGIE INTERNE

QUI SOMMES-NOUS ?

CPE Les Petits Murmures, trois installations au  du Vieux-Québec !

Le CPE Les Petits Murmures, situé au cœur du Vieux-Québec, occupe une place de choix dans sa communauté depuis sa création en 1989. Il est reconnu comme une référence en petite enfance offrant plus de 225 places aux travailleurs et résidents du quartier.

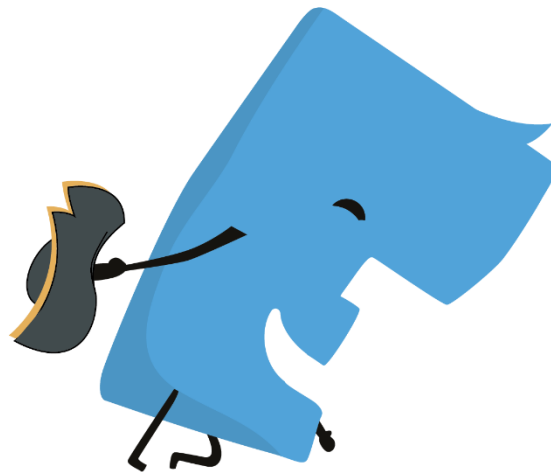
Il se démarque par son innovation, qui se traduit par l'ouverture aux changements et le profond désir de vouloir explorer de nouveaux horizons.

Il s'inspire d'un environnement riche en culture qu'est le Vieux-Québec, pour permettre à sa jeune clientèle de découvrir ce joyau patrimonial à travers ses activités et sorties.

Il offre aux enfants des occasions infinies de grandir et d'apprendre grâce à une équipe engagée et professionnelle qui se rappelle quotidiennement la mission de l'organisation.

C'est donc dans cet environnement rempli d'histoire et riche en culture que les enfants ont la chance de grandir.

Bienvenue au CPE Les Petits Murmures !



RÉGIE INTERNE

ORIENTATIONS GÉNÉRALES

Mission-Vision-Valeurs

Le CPE Les Petits Murmures a comme mission d'offrir des services de garde éducatifs à la petite enfance afin de favoriser le potentiel de développement unique à chaque enfant, et ce, en partenariat avec les familles.

Cette **MISSION** repose sur les valeurs suivantes :

- > Le bien-être
- > L'autonomie et l'estime de soi
- > Le respect et l'unicité
- > Le partenariat
- > Le plaisir

Nous visons à être reconnu par nos familles comme une équipe de professionnelles qui respecte et encadre le développement unique de l'enfant de façon cohérente en lui permettant de profiter de sa petite enfance.



Structure du CPE et Gouvernance¹

Le CPE Les Petits Murmures est un organisme à but non lucratif.

Il est administré par un conseil d'administration qui se compose de neuf (9) membres, dont les 2/3 sont des parents utilisateurs.

Il détient une assurance pour ses biens et sa responsabilité civile.

Il est composé d'une équipe professionnelle regroupée à travers les trois installations.

> Organigramme

Tout le personnel répond de façon adéquate à la vérification des empêchements des personnes appelées à œuvrer auprès des enfants.

¹ Pour plus de détails, consultez les [Règlements généraux](#)

RÉGIE INTERNE

Offre de services éducatifs ²

Le CPE souscrit aux objectifs des services de garde éducatifs du Québec.

L'ensemble de nos interventions vise à :

- > Accueillir les enfants et répondre à leurs besoins ;
- > Assurer la santé, le bien-être et la sécurité des enfants ;
- > Favoriser l'égalité des chances ;
- > Contribuer à la socialisation des enfants ;
- > Faciliter l'entrée à l'école ;
- > Apporter du soutien aux parents.

Heures d'ouverture

Les installations sont ouvertes pour accueillir les enfants entre 7 h et 18 h, du lundi au vendredi.

Pour répondre aux besoins des familles qui doivent composer avec un horaire de travail atypique, l'installation des Ursulines peut offrir de la garde à horaire non usuel (GHNU) du lundi au vendredi jusqu'à minuit et le jour les fins de semaine de 7 h à 18 h, conditionnellement à un minimum requis d'inscriptions.

Clientèle visée (territoire)

Les trois installations du CPE Les Petits Murmures sont situées à l'intérieur des murs qui enchâssent le Vieux-Québec³ et offrent leurs services selon ce qui suit :

1. Installation des Remparts (13, rue Couillard) :
 - 70 places réparties en 10 places poupons et 60 places pour les 18 à 59 mois ;
 - Protocole d'entente privilégié avec les employés municipaux de la Ville de Québec.
2. Installation de la Colline (8, rue Cook) :
 - 64 places réparties en 10 places poupons et 54 places pour les 18 à 59 mois ;
 - Protocole d'entente privilégié avec le ministère des Finances du Québec (MFQ) ainsi qu'avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH).
3. Installation des Ursulines (2, rue du Parloir) :
 - 80 places réparties en 10 places poupons et 70 places pour les 18 à 59 mois ainsi que des places pour la garde atypique (soir et fin de semaine) ;
 - Protocole d'entente privilégié pour le personnel du CHU de Québec-Université Laval.

² Pour plus de détails, consultez la [Plateforme pédagogique](#)

³ Pour plus de détails, consultez la [Politique de la liste d'attente](#)

RÉGIE INTERNE

POLITIQUE D'ADMISSION

Le CPE Les Petits Murmures comble ses places en respectant sa [Politique de la liste d'attente](#) et en tenant compte de [l'admissibilité du parent à la contribution réduite](#), le tout en respectant la liste d'attente centralisée [La Place 0-5](#).

Clientèle

Poupons : 0- 17 mois

Réguliers : 18 mois à 5 ans

Fréquentation

Un enfant peut être inscrit selon les types de fréquentations suivantes :

- **Régulier temps plein** : l'enfant fréquente le CPE en raison de 5 jours par semaine ;
- **Régulier temps partiel** : l'enfant fréquente le CPE en raison de 2 à 4 jours fixes par semaine ;
- **Garde à horaire non usuel (GHNU)** : l'enfant fréquente le CPE selon un horaire atypique de soir et/ou de fin de semaine (Installation des Ursulines).

Changement de fréquentation

Tout changement à la fréquentation de l'enfant entraîne la signature d'une nouvelle entente de services.

Ratio personnel éducateur/enfants

Le CPE respecte en tout temps les ratios suivants :

- 1 éducatrice pour cinq (5) enfants âgés de moins de 18 mois ;
- 1 éducatrice pour huit (8) enfants âgés entre 18 mois et 47 mois ;
- 1 éducatrice pour dix (10) enfants âgés de plus de 48 mois au 30 septembre ;

Inscription

Au moment de l'admission, le parent doit remplir et signer les documents suivants :

- La fiche d'inscription ;
- La demande d'admissibilité à la contribution réduite ;
- L'entente de service (renouvelable au mois de juillet de chaque année) à signer via l'application [Tiempo](#) ;
- L'entente particulière (annexe A) concernant les sorties organisées dans le cadre des activités éducatives, à signer via l'application [Tiempo](#) ;
- L'entente particulière (annexe B) concernant la fourniture d'articles personnels d'hygiène, à signer via l'application [Tiempo](#) ;

RÉGIE INTERNE

- Le formulaire d'adhésion au débit préautorisé ;
- La fiche des besoins de l'enfant ;
- Le protocole pour l'administration de l'acétaminophène ;
- Le formulaire d'autorisation parentale pour l'administration de médicaments sans autorisation d'un professionnel de la santé.

Le parent doit fournir :

- L'original du certificat de naissance de l'enfant ;
- Le certificat de naissance du (des) parent(s) qui signe(nt) la demande d'admissibilité à la contribution réduite.

Enfants présentant des besoins particuliers

Lors d'une demande d'inscription d'un enfant présentant des besoins particuliers, il est possible qu'un délai d'un mois soit demandé afin de permettre l'étude du dossier.

Inscription

Depuis le 1^{er} septembre 2018 et tel que prescrit par le ministère de la Famille, tous les services de garde reconnus (CPE, garderies et milieux familiaux) doivent utiliser exclusivement les inscriptions des parents au guichet unique (La Place 0-5) pour pourvoir leurs places.



RÉGIE INTERNE

POLITIQUE ADMINISTRATIVE

Contribution parentale

La contribution parentale est établie par le Ministère et indexée annuellement à compter du 1^{er} janvier de chaque année. Elle est payable directement au CPE. Les journées d'absence, prévues ou non, sont également payables, et ce, pendant toute la période de la validité de l'entente de service.

Services complémentaires

Produits de santé et d'hygiène (Annexe B de l'entente de service)

Couches : fournies par le parent

Crème solaire : 8,00\$ /année*

*Le parent a le choix de payer pour ce service ou de fournir le produit en quantité suffisante.

Frais divers

Sorties et activités spéciales (Annexe A de l'entente de service)

Le CPE peut demander la participation financière des parents lors de sorties éducatives, selon les conditions suivantes :

- Les frais de sortie couvrent les montants réels à déboursier pour la sortie pour chaque enfant ;
- Quelques jours avant la sortie, les parents doivent signer une autorisation qui indique la date, le lieu de l'activité, le moyen de transport et le coût pour chaque enfant. La signature de ce document autorise le CPE à facturer aux parents les frais réels reliés à la sortie ;
- Les enfants qui ne participent pas à la sortie peuvent demeurer au CPE.

Retards

Le parent qui prévoit arriver en retard doit en aviser le CPE le plus tôt possible.

Après 18 h, un montant de 1 \$ pour chaque minute de retard sera exigé. Une feuille de retard doit être signée conjointement par le parent et le membre du personnel présent.

Dépassement des 10 heures de fréquentation

La contribution de base donne droit à 10 heures de service de garde par jour, incluant le dîner et deux (2) collations. S'il y a dépassement des 10 heures de fréquentation journalière auxquelles le parent a droit, le CPE agira ainsi :

- La première fois, un rappel écrit du [Règlement sur la contribution réduite \(article 6\)](#) lui sera remis ;

RÉGIE INTERNE

- La seconde fois, le parent devra modifier l'entente de services de garde en complétant l'Annexe D (période supplémentaire) et payer 5\$ pour la période supplémentaire aux 10 heures.

Modalité de paiement

Les frais de garde sont facturés aux quatre (4) semaines et le prélèvement automatique se fait au compte du bénéficiaire le jeudi de la dernière semaine facturée selon un [calendrier](#) qui est disponible à l'adresse : www.petitsmurmures.com

Les parents qui désirent payer par chèque ou en argent peuvent le faire, mais les prélèvements automatiques sont à privilégier.

Les états de compte mensuels sont envoyés aux parents via un courrier électronique sécurisé Dokmail : <https://fr.dokmail.com/>

Les frais relatifs à un chèque ou un prélèvement refusé sont à la charge du parent utilisateur et payable avec le paiement suivant.

Retard de paiement

S'il y a retard de paiement, la démarche suivante est appliquée :

1^{er} retard de paiement : La direction envoie un état de compte.

2^e retard de paiement : Appel téléphonique du personnel de gestion pour prendre une entente verbale ou écrite pour l'acquittement de la facture.

3^e retard de paiement : À défaut du respect de l'entente verbale ou écrite, le conseil d'administration voit à l'application de la [Politique d'expulsion](#).⁴

Reçus aux fins d'impôt

Le CPE remet aux parents, via un courrier électronique sécurisé Dokmail : <https://fr.dokmail.com/>, les reçus pour frais de garde au plus tard la dernière journée du mois de février de chaque année.

⁴ Pour plus de détails, consultez la [Politique d'expulsion](#)

RÉGIE INTERNE

CALENDRIER D'ASSIDUITÉ

Un enfant éligible à la place à contribution réduite (PCR) ne peut se prévaloir de banque de congés de maladies et de vacances. Les parents doivent donc couvrir tous les frais de garde pour l'année et les jours réservés au contrat de service. Il en est de même pour les treize (13) jours fériés.

Fériés

1. Jour de l'an
2. Lendemain du jour de l'an
3. Vendredi saint
4. Lundi de Pâques
5. Journée nationale des Patriotes (3^e lundi de mai)
6. Saint-Jean Baptiste (24 juin)
7. Fête du Canada (1^{er} juillet)
8. Fête du Travail (le 1^{er} lundi de septembre)
9. Fête de l'Action de grâce (2^e lundi d'octobre)
10. Veille de Noël
11. Jour de Noël
12. Lendemain de Noël
13. Veille du jour de l'an

*L'installation des Ursulines pourrait être ouverte les jours fériés pour répondre aux besoins de la clientèle si le nombre d'inscriptions est suffisant.

Fermeture temporaire du CPE

De façon générale, lors d'intempéries, les trois (3) installations du CPE Les Petits Murmures demeurent ouvertes et offrent leurs services réguliers à l'exception de cas d'événement de force majeure (bris de chauffage, panne électrique, etc.).

Les conditions climatiques doivent être très sévères pour que le CPE ferme ses portes. Le ministère de la Famille encourage les CPE à prendre leur décision en considérant une offre de « services essentiels », dédiés à la population.

Le principe directeur est le suivant : le CPE pourrait fermer ses portes si l'une des éventualités suivantes survient :

- Fermeture des bureaux gouvernementaux ;
- Arrêt de la plupart des parcours du service de transport en commun (RTC) qui desservent la clientèle et les employés du CPE ;

RÉGIE INTERNE

- En cas de force majeure⁵.

Avis d'absence pour maladies ou autres

Si l'enfant doit s'absenter pour la journée, nous demandons au parent de nous en aviser le plus tôt possible le matin via le Portail Parents [Amisgest](#) ou en laissant un message sur la [boîte vocale du titulaire \(éducatrice\) du groupe](#).

Vacances

Pour les vacances annuelles, les parents sont priés d'informer les directrices d'installation avant le 1er mai de la période d'absence de leur enfant afin de prévoir le bon nombre d'effectifs pour la période estivale. Utilisez le Portail Parents [Amisgest](#) pour nous en informer.

Avis de départ

Le parent peut, à tout moment, résilier le contrat tel que le stipule [l'article 193 de la Loi sur la protection du consommateur](#). Cependant, le CPE souhaite que la direction en soit avisée au minimum deux semaines avant la date du départ.

Si le parent résilie son contrat, il ne paie que :

- Le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat ; et
- La moins élevée des 2 sommes suivantes ; cinquante dollars (50\$), ou une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Un formulaire d'attestation des services de garde reçus est remis au parent lors de son départ.

Fiche d'assiduité

Le parent est dans l'obligation de signer la fiche d'assiduité de son enfant, faisant foi de sa réelle occupation au CPE. La signature de cette fiche est requise aux quatre (4) semaines et permet au CPE d'obtenir les subventions. La signature se fait via l'application [Tiempo](#).

POLITIQUE D'ACCUEIL

Intégration d'un nouvel enfant

L'enfant est intégré de façon progressive en fonction de son âge. Pour le poupon, il est obligatoire que le parent accompagne son enfant lors des premiers jours afin de le sécuriser et de permettre au personnel de connaître les habitudes de l'enfant et les attentes du parent.

⁵ Pour plus de détails, consultez la [Procédure relative à la fermeture en cas d'intempéries ou d'événement de force majeure](#)

RÉGIE INTERNE

Responsabilités parentales à l'arrivée et au départ

Le parent est responsable de son enfant tant qu'il est en sa présence au service de garde. La personne qui accompagne l'enfant doit le dévêtir à l'arrivée, le vêtir au départ et ranger ses effets personnels dans son casier.

Le parent doit aviser le personnel à l'arrivée et au départ de son enfant. Si un enfant arrive après 12 h 00, le CPE suppose que l'enfant a dîné avant d'arriver.

Le parent doit prendre la puce identifiée à son enfant sur le tableau Amisgest situé à l'entrée de l'installation et la remettre à l'éducatrice qui accueille l'enfant. Au départ de l'enfant, le parent doit remettre la puce sur le tableau Amisgest. La perte d'une puce peut occasionner des frais de 5,00\$.

Personnes autorisées à venir chercher l'enfant

Si une personne autre que les personnes autorisées au dossier doit venir chercher l'enfant, le parent doit prévenir le CPE au préalable. Cette personne doit s'identifier auprès du personnel en place au moment de venir chercher l'enfant.

POLITIQUE D'HYGIÈNE, SANTÉ ET SÉCURITÉ

Administration des médicaments

Extrait du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance ([Articles 116 à 121](#))

Rangement des médicaments

Le parent dont l'enfant doit prendre un médicament, devant être réfrigéré ou non, le remet au titulaire du groupe de son enfant. Le parent et le membre du personnel s'assurent que tous les protocoles sont en règle avant le départ du parent du CPE.

État de santé de l'enfant et situation nécessitant l'exclusion

Au moment de l'inscription, le parent doit inscrire dans le dossier de son enfant les particularités concernant la condition de santé qui pourraient modifier la participation de l'enfant à certaines activités ou entraîner des précautions supplémentaires à apporter par l'éducatrice. Le parent doit informer la direction de tout changement concernant l'état de santé de son enfant.

Le parent est invité à lire attentivement la [Politique relative aux enfants malades et à l'exclusion](#)⁶.

⁶ Pour plus de détails, consultez la [Politique relative aux enfants malades et à l'exclusion](#)

RÉGIE INTERNE

Principales maladies contagieuses

Référez-vous au [tableau des infections](#) en milieu de garde produit par le ministère de la Famille.

Personne à contacter en cas d'urgence

Le parent a la responsabilité d'informer la direction, par écrit, des noms des personnes à contacter en cas d'urgence et des numéros de téléphone pour les rejoindre. Le parent doit s'assurer que ces numéros sont à jour tout au long de la fréquentation de l'enfant.

Mesures d'hygiène, de santé et sécurité

Le personnel du CPE applique les mesures d'hygiène, de santé et de sécurité nécessaires pour prévenir la propagation des maladies, les accidents et maintenir l'état de santé général des enfants.

Voici une liste des moyens mis en place :

- Lavage des mains pour tous ;
- Application des mesures universelles en présence de sang ;
- Routines d'hygiène personnelle de l'enfant ;
- Désinfection après chaque usage de la table à langer ;
- Désinfection quotidienne des jouets à la pouponnière et hebdomadaire dans les autres locaux ;
- Désinfection hebdomadaire des matelas de sieste et de la literie ;
- Désinfection mensuelle des bacs à sable ;
- Nettoyage quotidien et désinfection hebdomadaire des locaux ;
- Formation du personnel en premiers soins et secourisme d'urgence adaptée à la petite enfance avec un volet sur la gestion des réactions allergiques sévères, obligatoire et renouvelée aux trois (3) ans ;
- Trousse de 1ers secours, mini-trousse lors des sorties quotidiennes ;
- Respect du code vestimentaire pour le personnel et les enfants ;
- Plan de sécurité incendie ;
- Plan de mesures d'urgence en cas de pandémie.

En cas de crise sanitaire, ces mesures sont rehaussées pour répondre aux exigences gouvernementales.

Précautions universelles en cas de présence de sang

Pour éviter l'infection par le VIH, l'hépatite B ou C ou toute autre maladie transmissible par le sang, le CPE applique les [précautions universelles](#) prescrites par le ministère de la Famille.

RÉGIE INTERNE

Respect du sommeil de l'enfant

L'horaire type du CPE prévoit une période de repos pendant la journée. L'éducatrice respecte les besoins de l'enfant.

Milieu sans fumée

Interdiction de fumer en tout temps et en tout lieu dans les installations du CPE.

POLITIQUE ALIMENTAIRE

Le CPE Les Petits Murmures s'est doté d'une [politique alimentaire détaillée](#).⁷

Le CPE Les Petits Murmures est accrédité [Petits Ambassadeurs](#) et à ce titre, doit respecter un minimum d'approvisionnement régional et québécois et offrir aux tout-petits des activités éducatives reliées au monde agroalimentaire.

Menu

Le CPE offre trois (3) cycles de menus par année.

Ceux-ci sont basés sur le Guide alimentaire canadien et le cadre de référence de [Gazelle et Potiron](#). Ils sont affichés à l'entrée de chaque installation et ils sont disponibles sur le site internet du CPE.

Heures de repas et collations

- > Collation AM 9 h 00
- > Dîner 11 h 15
- > Collation PM 15 h 00

Composition

- > La collation du matin est composée de fruits frais et/ou de céréales entières ;
- > Le dîner se compose de trois services : entrée (soupe, salade ou jus), plat principal (avec légumes) et lait ;
- > La collation de l'après-midi est composée de produits laitiers, fruits, céréales entières ou légumineuses.

Spécificités

Poupons

Le parent est responsable de l'introduction de nouveaux aliments dans la diète de l'enfant (chaque aliment doit avoir été proposé à l'enfant au moins trois fois, afin de s'assurer qu'il n'y ait pas d'allergie). Une étroite collaboration entre le personnel et le parent est nécessaire pour

⁷ Pour plus de détails, consultez la [Politique alimentaire](#)

RÉGIE INTERNE

le bien-être des bébés. Les parents trouveront tous les documents nécessaires auprès de la responsable de l'alimentation.

Allergènes

Les allergènes suivants sont absents du menu pour les trois (3) installations :

- Noix et arachides.

POLITIQUE DE SÉCURITÉ

En cas d'incident

Si l'enfant subit une lésion mineure (ex : ecchymose, plaie due à une morsure humaine, éraflure, lèvre fendue suite à une chute, etc.), le personnel intervient selon les circonstances et applique les mesures d'hygiène et les premiers soins. Dépendamment de la gravité de la lésion, le parent peut être avisé par téléphone avant son arrivée. En cas d'incident, un rapport est complété par le personnel responsable présent au moment de l'événement qui doit être signé par le parent à la fin de la journée.

En cas d'accident

Si un accident survient au CPE, le personnel applique les mesures d'urgence prévues selon la situation :

- Donner les premiers soins requis ;
- Demander l'intervention médicale d'urgence*, s'il y a lieu ;
- Contacter le parent.

Un rapport d'accident est complété par le personnel responsable présent au moment de l'événement ainsi que par la directrice d'installation. Le parent signe le formulaire à la fin de la journée.

* En cas d'urgence, si le parent ne peut venir chercher l'enfant immédiatement ou s'il ne peut être rejoint, le personnel de l'installation essaie de communiquer avec les autres personnes dont les noms apparaissent au dossier de l'enfant. Si cette démarche s'avère infructueuse, il utilisera l'autorisation écrite permettant de prendre les dispositions nécessaires relativement à la santé de l'enfant. L'éducatrice ou la directrice de l'installation accompagnera l'enfant à l'hôpital.

Exercice d'évacuation

Chaque installation possède un plan d'évacuation qui fait l'objet d'un exercice annuellement. Celui de l'installation des Remparts a été mis à jour conjointement avec les services d'incendies de la Ville de Québec. Celui de l'installation de la Colline fait partie du Plan des Mesures d'Urgence du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH). Celui de l'installation des Ursulines fait partie du Plan de Sécurité incendie du Monastère des Ursulines.

RÉGIE INTERNE

Refuge en cas d'urgence

Dans le cas où le personnel doit évacuer les enfants de l'établissement, le point de rencontre est situé :

- **Installation des Remparts** : au Collège François de Laval (Petit Séminaire de Québec) ;
- **Installation de la Colline** : au local Le lampadaire dans les locaux des Frères des Écoles chrétiennes, 10 rue Cook ;
- **Installation des Ursulines** : en avant de l'ancienne écurie (Stationnement des Ursulines) où les services d'urgence prendront la relève.

Gestion des renseignements personnels

Les renseignements contenus dans le dossier de l'enfant sont confidentiels. Nul ne peut donner ou recevoir des informations sans le consentement écrit ou verbal du parent.

FONCTIONNEMENT

Programme pédagogique⁸

Le CPE Les Petits Murmures s'inspire du programme éducatif proposé par le ministère de la Famille « [Accueillir la petite enfance](#) » ainsi que de sa [plateforme pédagogique](#) pour animer le quotidien des enfants.

Horaire type des activités quotidiennes

Horaire des poupons

L'horaire et les routines sont établis selon le rythme et les besoins de chaque enfant. Par exemple, les heures des siestes, repas, biberons et autres sont adaptées à chacun des bébés. À mesure que l'enfant grandit et/ou qu'il est prêt, son horaire pourra ressembler à celui des grands.

Les éducatrices appliquent une approche pédagogique nommée "Démarche exploratoire" inspirée des travaux de la pédiatre-chercheuse Emmi Pikler de l'institut « Loczy » de Hongrie. Cette approche oriente l'éducatrice, dans sa pratique, à intervenir auprès du bébé selon 10 principes de base et de qualité. Ceux-ci ont été repris et expliqués dans l'ouvrage de référence en pouponnière au Québec : Le bébé en services éducatifs – Jocelyne Martin, Céline Poulin, Isabelle Falardeau.

Horaire des 18 mois et plus*

- 7 h 00 Ouverture et accueil
- 9 h 00 Collation
- 9 h 30 Périodes d'activités (selon la température)

⁸ Pour plus de détails, consultez la [Plateforme pédagogique](#)

RÉGIE INTERNE

Jeux extérieurs – Activités initiées par l'adulte – Jeux libres

11h 15	Dîner
12h 15	Préparation à la sieste
12h 45	Sieste ou détente (selon l'âge et les besoins de l'enfant)
15 h 00	Collation-Causerie
15 h 30	Périodes d'activités (selon la température)

Jeux extérieurs – Activités initiées par l'adulte – Jeux libres

18 h 00	Fermeture
---------	-----------

*L'horaire est flexible et s'adapte aux besoins des enfants et aux événements quotidiens.

Code vestimentaire

L'enfant doit avoir des vêtements d'intérieur et d'extérieur adaptés à la saison.

Vêtements de rechange : Des vêtements de rechange appropriés selon la saison doivent être maintenus en permanence au casier de l'enfant, rangés dans un sac à dos.

Chaussures : Les enfants doivent porter des chaussures antidérapantes attachés au talon.

Identification des vêtements : Pour éviter des pertes et faciliter le travail des éducatrices, les vêtements des enfants doivent être identifiés. Le CPE n'est pas responsable des objets perdus, brisés ou volés.

Literie et couverture

Le CPE met à la disposition des enfants de moins de 18 mois un lit avec literie. Il met à la disposition des enfants de 18 mois et plus un matelas, une housse lavable et une couverture.

Jouets personnels et objets transitionnels

Pour éviter les conflits entre les enfants, les pertes ou bris, il est préférable de ne pas permettre à votre enfant d'apporter un jouet de la maison, à l'exception d'une activité spéciale prévue au calendrier (journée des jouets de maison).

Cependant, pour faciliter le moment de transition, il est permis que l'enfant apporte **une** peluche (doudou de dimension raisonnable) pour la sieste. Le CPE n'est pas responsable de cet objet transitionnel.

Effets personnels fournis par le parent

Voici la liste des effets personnels que le parent doit fournir :

- La doudou ou l'animal de peluche, selon le besoin de l'enfant ;
- Des vêtements de rechange de la tête aux pieds ;
- Un chapeau ainsi qu'un maillot de bain et une serviette pour la période estivale ;

RÉGIE INTERNE

- Un habit de neige, mitaines, tuques, bottes et cache-cou (pas de foulard) pour la période hivernale.

Au besoin :

- Suce identifiée ;
- 3 biberons identifiés et/ou un gobelet ;
- Une formule de lait maternisé déjà préparée dans les biberons ;
- Liste complète des aliments déjà introduits (pouponnière) ;
- Couches ;
- Couches pour la baignade ;
- Crème à base d'oxyde de zinc pour le siège ;
- Crème solaire si le parent a choisi de ne pas défrayer les coûts pour cet article ou si l'enfant à une intolérance au produit utilisé ;
- Gouttes nasales salines ;
- Baume pour les lèvres ;
- Crème hydratante.

Chaque enfant a un casier dans l'espace réservé au vestiaire. Celui-ci est identifié au nom de l'enfant.

L'enfant possède également un espace de rangement dans son local pour la literie.

Les sacs de plastique sont interdits pour des raisons de sécurité.

Accès au service de garde, débarcadère et stationnement

Le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* oblige les CPE à se doter d'un mécanisme permettant de contrôler l'accès au centre. Nous vous demandons de transmettre le code utilisé aux personnes autorisées à venir chercher votre enfant.

Installation des Remparts

Code d'accès : Un numéro vous sera remis lors de l'inscription de votre enfant pour entrer par les 2 portes principales.

Stationnement : La Ville de Québec tolère un stationnement de quinze (15) minutes sur le trottoir de la rue Couillard devant l'installation. Cependant, pour ne pas nuire à la circulation des véhicules en cas d'urgence et pour ne pas obstruer la porte principale, **il est INTERDIT de stationner votre voiture directement DEVANT la porte d'entrée.**

Installation de la Colline

Code d'accès : Un numéro vous sera remis lors de l'inscription de votre enfant.

Stationnement : Quatre espaces de stationnement identifiés au CPE sont mis à la disposition de la clientèle pour une durée maximale de 20 minutes, le temps de venir reconduire et/ou chercher leur enfant.

RÉGIE INTERNE

Installation des Ursulines

Code d'accès : Un numéro vous sera remis lors de l'inscription de votre enfant.

Stationnement : Afin de ne pas entraver la circulation aux abords de l'école des Ursulines et du CPE Les Petits Murmures (installation des Ursulines) et pour éviter de nuire à la sécurité des enfants, les parents du CPE ne sont pas autorisés à utiliser les rues du Parloir et Donnacona à titre de débarcadère lors des périodes suivantes :

De septembre à juin :

- Du lundi au vendredi :
 - Entre 7 h 00 et 9 h 00 et ;
 - Entre 15 h 00 et 17 h 00.

Comme solution de rechange, une vignette est remise aux parents qui en font la demande permettant l'utilisation des espaces de stationnement qui se trouvent sur le terrain de l'église Holly Trinity située sur la rue des Jardins. Cette vignette, au coût de 5 \$, permet aux parents d'utiliser les espaces identifiés à cette fin pour une durée maximale de 20 minutes, le temps reconduire et/ou chercher leur enfant au CPE. En aucun temps ces espaces ne doivent être utilisés à d'autres fins. Les frais de remorquage sont à la charge des parents.

Participation des parents

Les parents peuvent venir visiter le service de garde en tout temps durant les heures d'ouverture.

Ils sont aussi invités :

- À assister leur enfant pour faciliter son intégration ;
- À participer aux différents événements de l'installation tels que rencontres avec les éducatrices, fête de Noël et autres ;
- À accompagner les enfants lors des sorties ;
- À fêter l'anniversaire de leur enfant.

Enfin, il est souhaité que tous les parents qui sont membres de la corporation assistent à l'assemblée générale annuelle du CPE.

Dons

Le CPE accepte pour ses installations les jouets, livres, vêtements, etc. en bon état dont les parents veulent se départir sans frais et qui peuvent aider au bon fonctionnement de l'installation. Vous devez préalablement communiquer avec la directrice d'installation pour vérifier le besoin.

Le CPE accepte également les dons monétaires pour des projets spéciaux et il peut émettre des reçus aux fins d'impôt.

RÉGIE INTERNE

Règles relatives au programme de sorties et au transport

Lors des sorties, le parent doit signer une feuille d'autorisation qui indique la date, l'heure du départ et du retour, l'endroit, le coût de l'activité (s'il y a lieu) et le moyen de transport utilisé. Sur cette même feuille, il est indiqué le nombre de parents accompagnateurs demandés et une feuille de directives aux accompagnateurs est remise aux parents qui participeront à la sortie.

Les enfants doivent porter un dossard identifié au nom du CPE sur lequel on retrouve le numéro de téléphone du CPE. Le serpentín peut aussi être utilisé lors des déplacements à pieds.

MODES DE COMMUNICATION

Communication quotidienne

Les communications quotidiennes se font par l'envoi de messages électroniques à l'adresse courriel donnée par le parent via l'application À petits pas. Le parent y retrouve les différents moments de routine (repas, sieste) ainsi que des observations sur le développement de l'enfant. Un bilan des activités du groupe est affiché sur le tableau près de chaque local.

De plus, un babillard est installé à l'entrée principale, à l'intention des parents. Ceux-ci peuvent y retrouver diverses informations provenant de la direction et/ou différentes activités à venir.

De façon périodique, des communications par courrier électronique sont envoyées aux parents par le comité de direction pour des messages informatifs.

Rencontre individuelle

Des rencontres informelles avec l'éducatrice ou la direction sont possibles en début et en fin de journée. Ces rencontres sont pertinentes afin de communiquer rapidement des informations en lien avec le comportement, la santé, l'alimentation, etc.

Deux fois par année (en novembre et en juin), l'éducatrice prépare un bilan d'observation de l'enfant, qui est remis aux parents. Si le parent le désire, une rencontre dont le but est de présenter et de discuter du cheminement de l'enfant au CPE en lien avec son développement global, est organisée. Le parent sera informé de la disponibilité de l'éducatrice afin de fixer le moment de la rencontre.

Conseil d'administration

Un parent utilisateur des services peut communiquer directement avec le conseil d'administration à l'adresse suivante : ca@petitsmurmures.com

Ministère de la Famille

Un parent utilisateur peut s'adresser au ministère de la Famille en allant sur leur [site](#).

RÉGIE INTERNE

POLITIQUE D'EXPULSION

Le ministère de la Famille demande aux CPE, par l'alinéa 14 de l'article 10 du Règlement sur les services de garde à l'enfance, d'avoir une [politique d'expulsion](#).

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde éducatifs à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le CPE se dote d'une procédure de traitement des plaintes.

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE Les Petits Murmures veut favoriser un traitement juste, équitable et ordonné de toutes les plaintes formulées, qu'elles soient verbales ou écrites, reçues par la personne gestionnaire ou par toute personne désignée à cette fin par le gestionnaire.

Principes directeurs du traitement des plaintes⁹

Le CPE Les Petits Murmures recueille et traite toute plainte verbale ou écrite provenant de toute personne concernant le service de garde, un membre du personnel ou toute personne agissant en son nom.

Toute personne peut porter plainte au CPE pour dénoncer un fait ou une situation survenant dans le service de garde qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la [Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance](#) (la Loi) ou par le [Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance](#) (le Règlement) ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

Toute personne peut porter plainte au CPE lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le CPE manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi ou le Règlement, ou qu'elle n'agit pas équitablement ou de façon transparente.

Toute personne peut porter plainte au [ministère de la Famille](#) lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi ou un de ses règlements.

⁹ La [Procédure de traitement des plaintes](#) complète est disponible sur le site internet à l'adresse : www.petitsmurmures.com

RÉGIE INTERNE

ANNEXES

[Procédure de traitement des plaintes](#)

[Plateforme pédagogique](#)

[Politique alimentaire](#)

[Politique d'expulsion](#)

[Politique de gestion de la liste d'attente](#)

[Procédure relative à la fermeture en cas d'intempérie ou de force majeure](#)

Tous nos documents sont disponibles sur notre site internet à l'adresse suivante :

www.petitsmurmures.com